SP 9.11 (**BGI** 5016)

Spielstätten – sicher und erfolgreich

Handlungshilfen für eine präventive Gestaltung der Arbeit – mit CD-ROM

VBG
Ihre gesetzliche Unfallversicherung

www.vbg.de

Spielstätten – sicher und erfolgreich

Handlungshilfen für eine präventive Gestaltung der Arbeit – mit CD-ROM

Schriftenreihe Prävention
SP 9.11 (**BGI** 5016)

Spielstätten

Unter Spielstätten werden im Folgenden Spielhallen verstanden, in denen mehr als zwei Geldspielgeräte aufgestellt sind und die einer Spielhallenerlaubnis oder mehrerer nach der Gewerbeordnung bedürfen.

Hinweis

In dieser Broschüre finden Sie keine Verweise auf Rechtsquellen. Auf der CD-ROM finden Sie die Volltexte der wesentlichen für Spielhallen geltenden staatlichen und berufsgenossenschaftlichen Vorschriften.

Die in dieser Berufsgenossenschaftlichen Information (BGI) enthaltenen technischen Lösungen schließen andere, mindestens ebenso sichere Lösungen nicht aus, die auch in technischen Regeln anderer Mitgliedsstaaten der Europäischen Union oder anderer Vertragsstaaten des Abkommens über den Europäischen Wirtschaftsraum ihren Niederschlag gefunden haben können.

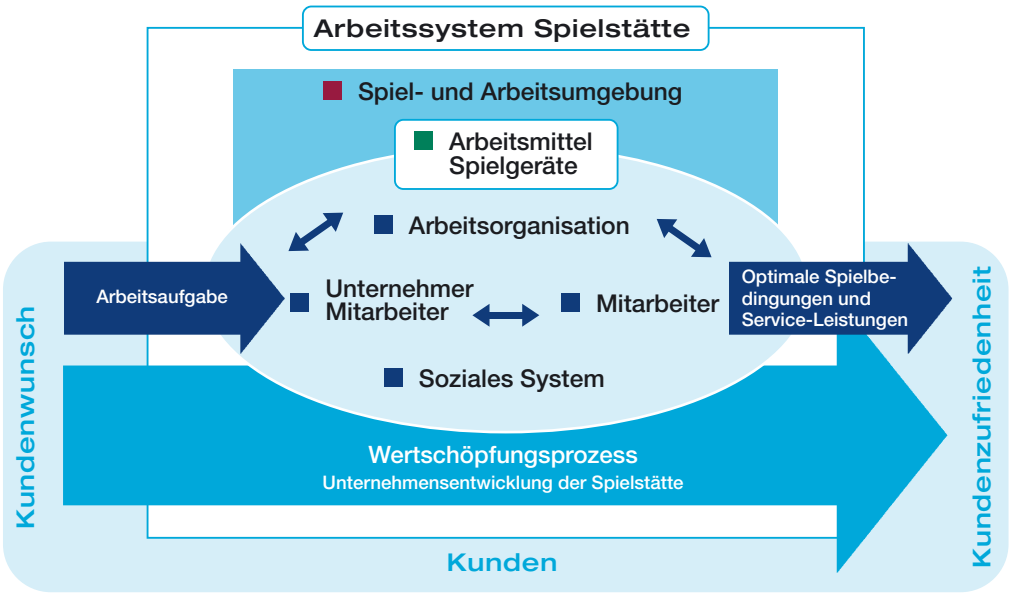
Inhaltsverzeichnis

	Vorbemerkung	**5**
1	**Spielstätten – sicher und erfolgreich arbeiten**	**6**
2	**Leitfaden „Arbeitssystem Spielstätte“**	**10**
2.1	**Die Arbeit leistungsfördernd und präventiv organisieren**	**11**
2.1.1	Klare Ziele in der Spielstätte vorgeben	**11**
2.1.2	Verantwortungen festlegen und Mitarbeiter leistungsgerecht einsetzen	**12**
2.1.3	Arbeitsbedingungen der Spielstätte analysieren und Maßnahmen festlegen	**12**
2.1.4	Sichere Spielgeräte, Unterhaltungsautomaten sowie Arbeitsmittel und -stoffe beschaffen	**13**
2.1.5	Sichere Anordnung und Einrichtung der Spielstätte	**14**
2.1.6	Arbeitsabläufe fachgerecht planen	**14**
2.1.7	Wirkungsvoll informieren und kommunizieren	**16**
2.1.8	Geldspielgeräte, Unterhaltungsautomaten und Arbeitsmittel prüfen und warten	**17**
2.1.9	Verbesserungsprozesse ermöglichen und Mitarbeiter beteiligen	**17**
2.1.10	Sicherheitstechnische und betriebsärztliche Betreuung und Notfallvorsorge sicherstellen	**18**
2.1.11	Prozesse dokumentieren	**18**
2.2	**Konfrontationen und Überfälle professionell bewältigen**	**21**
2.2.1	Konfrontationen in einer Spielstätte	**21**
2.2.2	Raubüberfälle auf Spielstätten	**23**
2.3	**Qualität der Spiel-, Gast- und Arbeitsräume**	**25**
2.4	**Sichere Unterhaltungautomaten, Überwachungsanlagen sowie Arbeitsmittel**	**28**
2.4.1	Unterhaltungsautomaten, elektrische Anlagen und Leitungen	**28**
2.4.2	Geldwechselautomaten	**30**
2.4.3	Einrichtungen zum Schutz des Bargelds	**31**
2.4.4	Optische Raumüberwachungsanlagen	**33**
2.4.5	Kommunikationseinrichtungen und Überfallmeldeanlagen	**36**
2.4.6	Einbruchmeldeanlagen	**37**
3	**Arbeitshilfen Spielstätten**	**39**
	Arbeitshilfe „Arbeit in der Spielstätte verbessern – Beurteilung der Arbeitsbedingungen“ (Gefährdungsbeurteilung nach dem Arbeitsschutzgesetz)	**41**
	Allgemeine Arbeitsanweisung	**54**
	Arbeitsanweisung „Umgang mit Bargeldbeständen“	**55**
	Arbeitsanweisung „Verhalten bei einem Überfall“	**56**
	Arbeitshilfen auf der beigefügten CD-ROM – Übersicht	**58**
	Literatur	**59**

Orientierungssystem

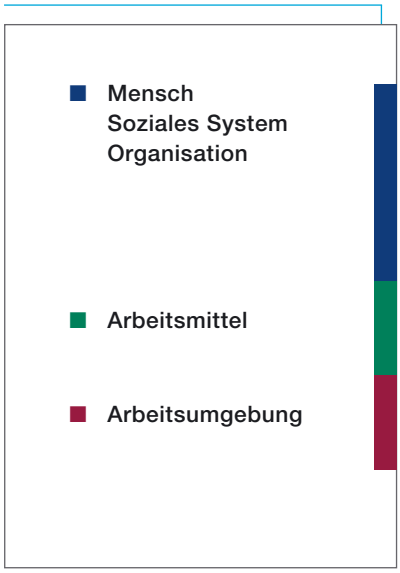
Präventive Gestaltung des Arbeitssystems Spielstätte

Die einzelnen Elemente des Arbeitssystems Spielstätte sind in der Broschüre farblich gekennzeichnet. Das hilft Ihnen, sich einfach und schnell zu orientieren.



Farb-Orientierungssystem in dieser Broschüre

Elemente des Handlungssystems



Zielgruppen der Arbeitshilfen

Vorbemerkung

Erfolgreiche Spielstätten zeigen, wie man in der Freizeitgesellschaft unter sich ändernden Bedingungen wettbewerbsfähig sein kann. In diesen Spielstätten werden alle vorhandenen Ressourcen möglichst optimal ausgenutzt, die Arbeit wird vorausschauend und qualitativ hochwertig gestaltet. Ziel ist es, als kundenorientierter Dienstleister aufzutreten. In einer präventiv und qualitativ gut gestalteten Spielstätte fühlen Kunden sich wohl, kommen immer wieder, und die Spielstätte wird weiter empfohlen. Sicherheit, Gesundheit und Qualität sind in diesen Unternehmen Kriterien für Erfolg.

In dieser Broschüre finden Unternehmer und Führungskräfte von Spielstätten Informationen und Arbeitshilfen für die präventive Gestaltung eines leistungsfähigen Arbeitssystems. Die Broschüre

- zeigt Ihnen Wege, wie Sie die Arbeit präventiv gestalten und die Ressourcen optimal nutzen können,
- hilft Ihnen, Ihre Mitarbeiter zu sicherem, gesundem und qualitätsbewusstem Arbeiten zu motivieren,
- fasst die wesentlichen rechtlichen Arbeitsschutz-Anforderungen für Arbeiten in Spielstätten kurz und verständlich zusammen,
- enthält Arbeitshilfen für die Praxis (wie Gefährdungsbeurteilungen, Unterweisungshilfen oder Arbeitsanweisungen), mit denen Sie Arbeitsprozesse vorsorgend und rechtskonform gestalten können.

Die beigefügte CD-ROM enthält neben den Texten der Broschüre eine Vielzahl weiterer Handlungshilfen und Fachinformationen für Ihr Unternehmen sowie eine umfangreiche Sammlung staatlicher und berufsgenossenschaftlicher Vorschriften im Volltext.

Wir bedanken uns bei einer Reihe von Spielstätten für ihre Hilfe und Unterstützung bei der Erstellung dieser Broschüre. Besonders danken wir der Fun Spielstätten GmbH in Illertissen, der NSM-Löwen Entertainment in Bingen sowie der Schmidt-Gruppe in Coesfeld für die Möglichkeit, in Ihren Spielstätten fotografieren zu dürfen.

Für Verbesserungsvorschläge und Anregungen für weitere Auflagen dieser Broschüre und der CD-ROM „Spielstätten – sicher und erfolgreich“ sind wir Ihnen dankbar.

1 Spielstätten – sicher und erfolgreich arbeiten

Sicher und erfolgreich kann eine Spielstätte betrieben werden, wenn alle Prozesse vorausschauend geplant, organisiert und kontrolliert werden. Eine solche präventive Arbeitsgestaltung der Spielstätte umfasst das komplette Arbeitssystem (Abbildung 1). Das bedeutet:

- Die Spielstätte so organisieren und ein solches Betriebsklima entwickeln, dass alle Mitarbeiter die Arbeitsaufgaben optimal und kundenorientiert erfüllen können und die Kunden zufrieden sind.

Beispiele: Gefährdungen und Risiken beurteilen und Maßnahmen festlegen, Verantwortungen klar bestimmen, eindeutige Betriebs- und Arbeitsanweisungen geben, unmissverständliche Kommunikationswege festlegen, Mitarbeiter an Arbeitsgestaltung beteiligen – *soziale Ressourcen nutzen.*

- Die Mitarbeiter dazu befähigen, qualitativ hochwertig, gesund und motiviert zu arbeiten.

Beispiele: Mitarbeiter über die Arbeitsaufgaben informieren und regelmäßig unterweisen, Konflikttraining, Schulung der Mitarbeiter, Kenntnisse und Fähigkeiten der Mitarbeiter nutzen – *humane Ressourcen nutzen.*

- Arbeitsmittel, Geldspielgeräte und Unterhaltungsautomaten zur Verfügung stellen, mit denen reibungslose und sichere Arbeits- und Geschäftsabläufe möglich sind.

Beispiele: geeignete Geldsicherungseinrichtungen und optische Raumüberwachungsanlagen installieren sowie sichere und geprüfte Unterhaltungsautomaten aufstellen. Alle Geräte regelmäßig prüfen und warten – *materielle Ressourcen nutzen.*

- Die Spiel- und Arbeitsumgebung so gestalten, dass Kunden sich wohl fühlen und die Mitarbeiter sicher und gut arbeiten können.

Beispiele: geeignete Raumkonzeption, sicher gestaltete Spiel-, Service- und Arbeitsräume – *Raumressourcen nutzen.*

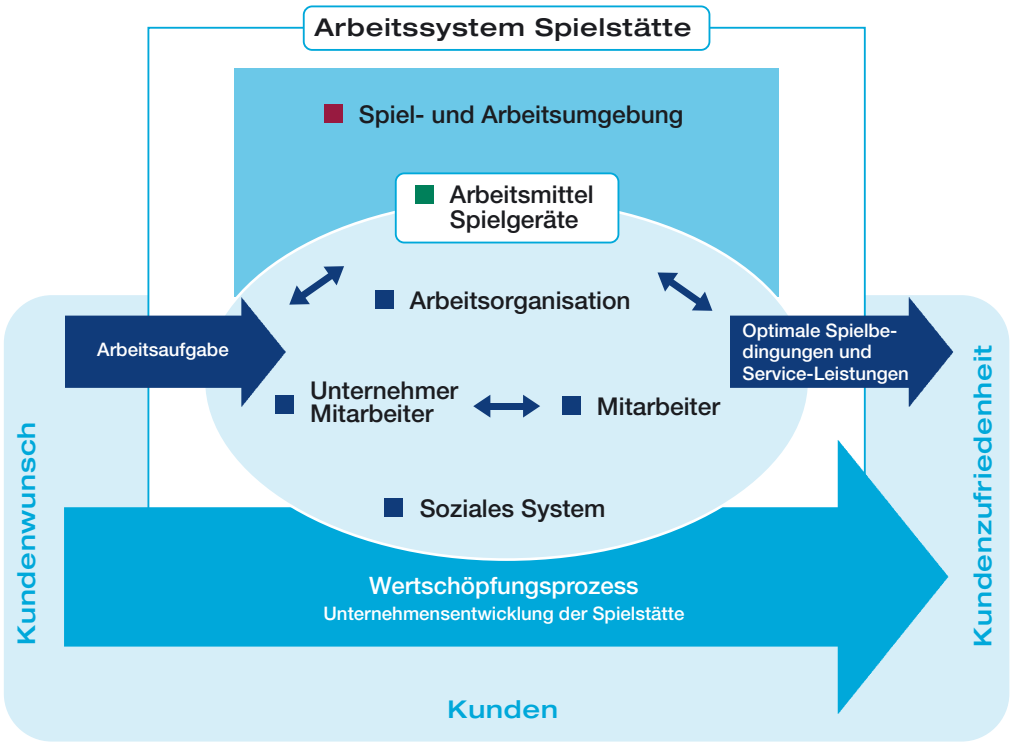


Abbildung 1

Erst die Wechselwirkung aller Elemente des Arbeitssystems der Spielstätte und die präventive Gestaltung der Arbeiten ermöglichen die optimale Nutzung der vorhandenen Ressourcen.

Der vorliegende Leitfaden zeigt Beispiele auf, wie eine solche präventive Arbeitsgestaltung mit einem hohen Nutzen für den Wertschöpfungsprozess und die Arbeitsqualität der Spielstätte (Abbildung 2) konkret aussehen kann.

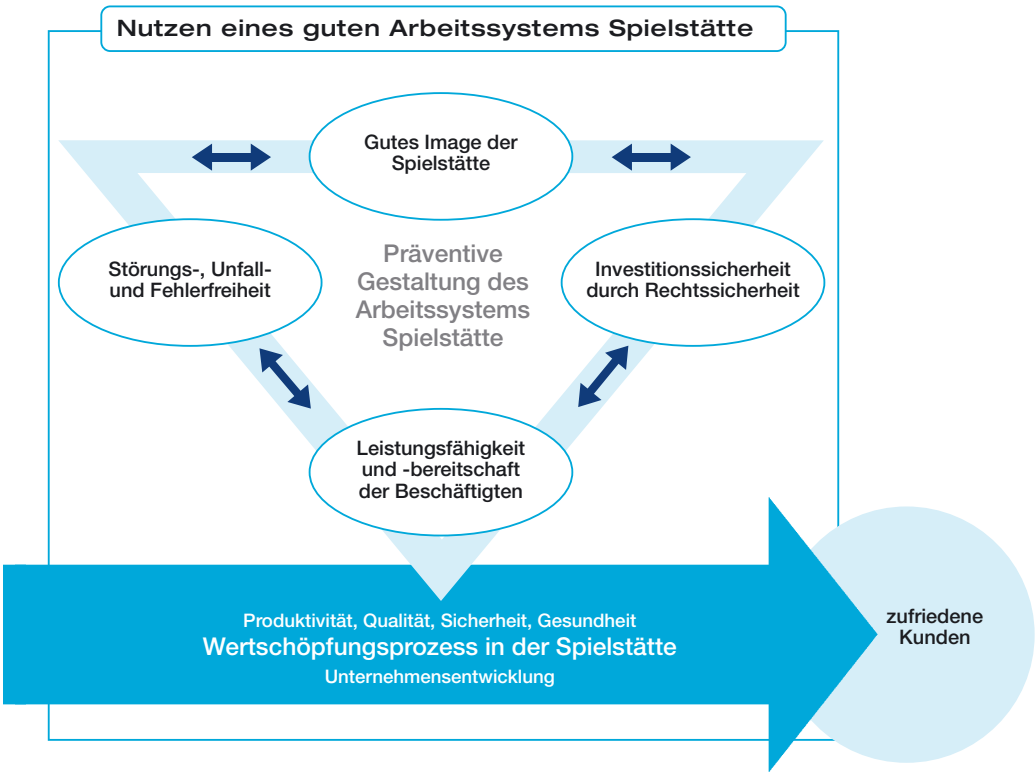


Abbildung 2

Leitfaden für eine präventive Arbeitsgestaltung

In diesem Leitfaden finden Sie Informationen und Arbeitshilfen zum Aufbau und Erhalt eines sicheren und erfolgreichen Arbeitssystems für Spielstätten. Der Leitfaden ist gegliedert in die folgenden Themenbereiche:

- 2.1 Arbeit leistungsfördernd und präventiv organisieren
- 2.2 Konfrontationen und Überfälle professionell bewältigen
- 2.3 Qualität der Spiel-, Gast- und Arbeitsräume
- 2.4 Sichere und fachgerechte Überwachungsanlagen sowie Arbeitsmittel

Neben den Informationen im Kapitel 2 finden Sie Arbeitshilfen „Spielstätten“, die es Ihnen ermöglichen, die rechtlichen Anforderungen einfacher, direkter und schneller in die Praxis umzusetzen. Diese Arbeitshilfen und Instrumente finden Sie

- teilweise als DIN-A4-Vorlagen zum Kopieren im Anhang dieser Broschüre (siehe Seite 40 ff) und
- teilweise als interaktive Dokumente sowie zusätzlich als word-Dokumente zum Ausfüllen und Bearbeiten am Computer auf der beigefügten CD-ROM.

2 Leitfaden „Arbeitssystem Spielstätte“

2.1 Die Arbeit leistungsfördernd und präventiv organisieren

Erst eine gute Organisation, ein leistungsgerechter Einsatz der Mitarbeiter und ein aktivierendes Betriebsklima ermöglichen eine produktive Nutzung aller Ressourcen in der Spielstätte. Eine Voraussetzung dafür ist eine präventive Organisation des Arbeitsschutzes, die folgende Prozessschritte umfasst:

2.1.1 Klare Ziele in der Spielstätte vorgeben
2.1.2 Verantwortungen festlegen und Mitarbeiter leistungsgerecht einsetzen
2.1.3 Arbeitsbedingungen der Spielstätte analysieren und Maßnahmen festlegen
2.1.4 Sichere Spielgeräte, Unterhaltungsautomaten sowie Arbeitsmittel und -stoffe beschaffen
2.1.5 Sichere Anordnung und Einrichtung der Spielstätte
2.1.6 Arbeitsabläufe fachgerecht planen
2.1.7 Wirkungsvoll informieren und kommunizieren
2.1.8 Spielgeräte, Unterhaltungsautomaten und Arbeitsmittel prüfen und warten
2.1.9 Verbesserungsprozesse ermöglichen und Mitarbeiter beteiligen
2.1.10 Sicherheitstechnische und betriebsärztliche Betreuung und Notfallvorsorge sicherstellen
2.1.11 Prozesse dokumentieren

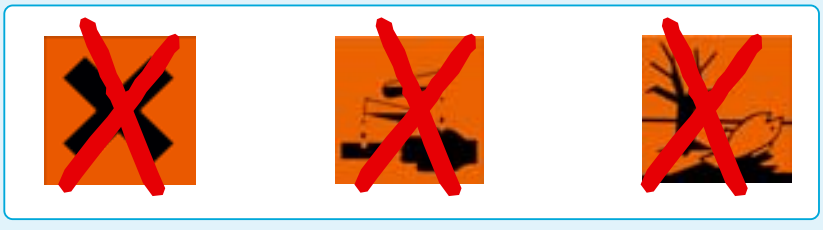
Prozessschritte einer präventiven Gestaltung und Organisation der Spielstätte	Arbeitshilfen
2.1.1 Klare Ziele in der Spielstätte vorgeben ■ Kundenorientiertes, sicheres, gesundes und qualitätsbewusstes Arbeiten in der Spielstätte als ein Unternehmensziel der Spielstätte festlegen; möglichst schriftlich in Leitlinien, Vereinbarungen, Arbeitsanweisungen oder Verträgen. ■ Sicherstellen, dass in Mitarbeitergesprächen deutlich wird, dass qualitätsbewusstes, sicheres und gesundes Arbeiten zu den Zielen des Unternehmens gehört. ■ Mit den Aufsichtführenden/Teamleitern vereinbaren, wie die Unternehmensziele konkret in ihrem Bereich umzusetzen sind (zum Beispiel über Arbeits- oder Zielvereinbarungen). ■ An der Aktion „Vorbildliche Spielstätte“ beteiligen und somit deutlich machen, dass der Betrieb die Qualitätsstandards der Branche einhält. (mehr Infos im Internet: www.awi-info.de/pages/goldenjack_aktion.html) ■ Allen Aufsichtführenden/Teamleitern und Mitarbeitern verdeutlichen, welche rechtlichen Bestimmungen (Gesetze, Verordnungen und Technische Regeln zum Arbeitsschutz, berufsgenossenschaftliche Vorschriften und Regeln) gelten und ihnen diese, möglichst im Volltext, zur Verfügung stellen.	Beigefügte CD-ROM mit Volltexten des staatlichen und berufsgenossenschaftlichen Regelwerkes

Prozessschritte einer präventiven Gestaltung und Organisation der Spielstätte	Arbeitshilfen
2.1.2 Verantwortungen festlegen und Mitarbeiter leistungsgerecht einsetzen	
■ Mit allen Mitarbeitern schriftlich vereinbaren (zum Beispiel in Arbeitsverträgen, Stellen-, Arbeitsbeschreibungen), welche Arbeitsaufgaben sie haben und wie sie diese sicher und qualitätsbewusst umsetzen können; zum Beispiel Verpflichtung zu sicherem und gesundem Arbeiten und zur Berücksichtigung der Unterweisungsinhalte.	Allgemeine Arbeitsanweisung
■ Die Weisungs- und Entscheidungsbefugnisse der Führungskräfte, der einzelnen Mitarbeiter und der Teams eindeutig festlegen.	Formular Pflichtenübertragung auf beigefügter CD-ROM
■ Festlegen, wer der jeweilige Teamleiter ist.	
■ Leistungs- und Zeitvorgaben transparent darstellen, mit den Mitarbeitern besprechen und möglichst gemeinsam vereinbaren.	
■ Bei der Einsatzplanung die Kompetenzen und die Leistungsfähigkeit der Mitarbeiter berücksichtigen. Sicherstellen, dass die Mitarbeiter durch die Aufgaben nicht über- oder unterfordert sind. Den Einsatz mit den Mitarbeitern gemeinsam besprechen und vereinbaren.	
■ Bei Arbeiten mit besonderem Konfrontationspotenzial nur geeignete Mitarbeiter einsetzen (zum Beispiel Fähigkeit zur Deeskalation, Einschätzungs- und Einfühlungsvermögen).	
■ Den Führungskräften und Mitarbeitern Weiterbildung ermöglichen. Den Bedarf und die Möglichkeiten mit den Führungskräften und Mitarbeitern gemeinsam besprechen und festlegen. Die Aus- und Weiterbildungsangebote der VBG nutzen.	Informationen: www.vbg.de/seminar
■ Beschäftigungsbeschränkungen für werdende sowie stillende Mütter und Beschäftigungsverbot für Jugendliche berücksichtigen.	
2.1.3 Arbeitsbedingungen der Spielstätte analysieren und Maßnahmen festlegen	
■ Die Gefährdungen in der Spielstätte objekt- und tätigkeitsbezogen analysieren und beurteilen. Dabei möglichst die Erfahrungen der Mitarbeiter einbeziehen.	Beurteilung der Arbeitsbedingungen Seite 40 ff
■ Maßnahmen auf Grundlage der festgestellten Probleme festlegen.	
■ Verantwortlichen benennen, der die jeweiligen Maßnahmen durchführt und kontrolliert.	
■ In der Gefährdungsbeurteilung auch ermitteln, welche Betriebsanweisungen erforderlich sind. Betriebsanweisungen erstellen oder beschaffen.	Betriebsanweisungen auf CD-ROM

2.1.4 Sichere Spielgeräte, Unterhaltungsautomaten sowie Arbeitsmittel und -stoffe beschaffen

- Nur technisch einwandfreie und gekennzeichnete Spielgeräte, Unterhaltungsautomaten und Arbeitsmittel anschaffen, wie zum Beispiel:
  - Spielgeräte mit Gewinnmöglichkeiten mit PTB-Bauartzulassung (PTB = Physikalisch-Technische Bundesanstalt),
  - Arbeitsmittel wie zum Beispiel optische Raumüberwachungsanlagen, Arbeitsstühle und Arbeitstische mit CE-, GS-, BG-PRÜFZERT-Zeichen, VDE-Kennzeichnung,

  - Spiele und Unterhaltungsautomaten mit ASK-Plakette (ASK = Freiwillige Automaten-Selbstkontrolle).
- Darauf achten, dass an Geldspielgeräten Hinweise für Spieler mit problematischem Spielverhalten angebracht sind. (Telefonberatung der Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung – BzgA – 01801 372700)
- Die Erfahrungen der Mitarbeiter bei der Planung und Beschaffung von Geldspielgeräten und Unterhaltungsautomaten sowie Arbeitsmitteln und bei der Planung der Arbeitsabläufe berücksichtigen.
- Reinigungsmittel beschaffen und verwenden, die keine Gefahrstoffe enthalten (Reinigungsmittel ohne Gefahrstoffkennzeichnung). Gegebenenfalls Dosiereinrichtungen bereitstellen.



Einkaufsführer der VBG nutzen: www.vbg.de

Prozessschritte einer präventiven Gestaltung und Organisation der Spielstätte	Arbeitshilfen

2.1.5 Sichere Anordnung und Einrichtung der Spielstätte

- Die Spielgeräte und Unterhaltungsautomaten sicher und übersichtlich anordnen (siehe Kapitel 2.3).
- Sicherstellen, dass die sonstigen Anforderungen an Arbeitsstätten berücksichtigt werden (siehe Kapitel 2.3).
- Die optische Raumüberwachungsanlage zeichnet die wesentlichen Phasen eines Überfalls auf (siehe Kapitel 2.4.4).
- Die Geldwechselautomaten und sonstigen Einrichtungen zur Sicherung von Bargeld (gesicherte Wechselkassen, Geldschränke/Tresore, Zeitverschlussbehältnisse, durchschusshemmende Abtrennungen) sind korrekt platziert und installiert (siehe Kapitel 2.4.2 und 2.4.3).

2.1.6 Arbeitsabläufe fachgerecht planen

Mitarbeitereinsatz

- Verhaltenshinweise zum Kundenkontakt geben, um Stress und psychische Belastungen zu vermeiden.
- In Arbeitsanweisungen festlegen, wie sich Mitarbeiter in Konflikten und bei Überfällen zu verhalten haben (siehe auch Kapitel 2.2).
- Pausenregelung eindeutig festlegen und den Beschäftigten bekannt geben. Sicherstellen, dass Probleme mit Pausenregelungen besprochen werden und dass gemeinsam Lösungen festgelegt werden.
- Sicherstellen, dass die Beschäftigten geeignetes Schuhwerk tragen; zum Beispiel einen ausreichend festen Sitz am Fuß, einen Fersenhalt, biegsame Sohlen, die sich der natürlichen Bewegung des Fußes beim Gehen anpassen, Absätze mit ausreichend großer Auftrittsfläche und mäßiger Höhe und rutschhemmende Sohlen und Absätze.
- Sicherstellen, dass die Beschäftigten während der Arbeitszeit nicht unter dem Einfluss von Alkohol oder anderen Drogen stehen. Dies gilt auch für Medikamente, die das Reaktions- oder Sehvermögen einschränken.

Einsatz von Arbeitsmitteln

- Sicherstellen, dass der Zustand der Spielgeräte und Unterhaltungsautomaten sowie Arbeitsmittel vor dem Einsatz überprüft wird und dass mangelhafte Spielgeräte und Unterhaltungsautomaten sowie Arbeitsmittel nicht benutzt und der Benutzung entzogen werden.
- Sicherstellen, dass die Anlagen zur optischen Raumüberwachung während der gesamten Arbeitszeit in Betrieb sind (siehe auch Kapitel 2.4.4).

Arbeitsanweisung „Verhalten bei einem Überfall“

„Dickes-Fell-Konzept“ auf beigefügter CD-ROM

Allgemeine Unterweisungshilfe auf beigefügter CD-ROM

Prozessschritte einer präventiven Gestaltung und Organisation der Spielstätte	Arbeitshilfen

2.1.6 Arbeitsabläufe fachgerecht planen

Einsatz von Arbeitsmitteln

- Sicherstellen, dass maximal € 500,– Wechselgeld (davon in Banknoten höchstens € 300,–) in den gesicherten Wechselkassen vorhanden sind. — „Umgang mit Bargeldbeständen“
- Ein Kassenübergabe-Protokoll führen.
- Die Anzahl der gesicherten Wechselkassen überschreitet nicht die Anzahl der anwesenden Beschäftigten.
- Sicherstellen, dass Schlüssel oder entsprechende Schließelemente von gesicherten Wechselkassen nicht stecken gelassen werden und dass Unbefugte keinen Zugriff auf sie haben. — Musterübergabeprotokoll auf beigefügter CD-ROM
- Das Zustimmungssystem von gesicherten Wechselkassen wird bei Bedarf, mindestens jedoch vierteljährlich, neu codiert.
- Die Zeitverschlussbehältnisse können erst nach Ablauf der Sperrzeiten geöffnet werden. Sperrzeiten festlegen (mindestens 3 Minuten für höchstens € 1000,–, mindestens 5 Minuten für höchstens € 2000,– und mindestens 10 Minuten für mehr als € 2000,– Bargeld im Behältnis).
- Sicherstellen, dass unbefugte Personen keinen Zugriff auf Schlüssel von Zeitverschlusssystemen haben, mit denen eingestellte Sperrzeiten geändert werden können.
- Mitarbeiter, die mit Aufsichtsaufgaben betraut sind, haben keine Zugriffsmöglichkeit auf das Bargeld in Geldwechselautomaten. Auf diese fehlende Zugriffsmöglichkeit ist deutlich erkennbar und dauerhaft hingewiesen. — Beigefügten Aufkleber nutzen

Geldver- und -entsorgung, Geldtransport

- Unbefugten Personen ist während der Ver- und Entsorgung von Geldbehältnissen der Arbeitsbereich nicht zugänglich und der Einblick auf Bargeldbestände verhindert (zum Beispiel Versorgung außerhalb der Öffnungszeiten, Sichtschutz, nicht einsehbare Transportbehältnisse); Ausnahme: mindestens eine zweite Person sichert den Arbeitsbereich.
- Die Transportzeiten und -wege für den Geldtransport werden unregelmäßig geändert.
- Bei Geldtransporten wird unauffällige Bekleidung getragen. Wird Dienstkleidung getragen, müssen mindestens zwei Personen den Transport übernehmen.
- Geldtransporte ohne zusätzliche Maßnahmen erfolgen in serienmäßigen Fahrzeugen nur, wenn der Transport nicht durch äußere Hinweise auf dem Fahrzeug als Geldtransport zu erkennen ist (Bauart des Fahrzeuges, Ausrüstung der Personen).

Prozessschritte einer präventiven Gestaltung und Organisation der Spielstätte	Arbeitshilfen
2.1.6 Arbeitsabläufe fachgerecht planen	
Überfälle	
■ Organisatorische Maßnahmen zum sachgerechten Verhalten und zu den notwendigen Maßnahmen bei Überfallen einleiten (siehe Kapitel 2.2.2).	Arbeitsanweisung „Verhalten bei einem Überfall“ Fahndungsblatt bereithalten
Reinigung, Pflege und Hygiene	
■ Sicherstellen, dass in den Sanitärbereichen gefüllte Seifenspender und ausreichend Einmalhandtücher beziehungsweise funktionierende Warmlufttrockner vorhanden sind.	Fahndungsblatt-Formular auf beigefügter CD-ROM
■ Reinigungspersonal und -intervalle festlegen. Möglichst Reinigungsplan aufstellen.	
■ Festlegen, wie Reinigungsmittel zu lagern und dosieren sind. Auch die Nutzungshinweise des Herstellers beachten.	Hilfen auf beigefügter CD-ROM nutzen
■ Festlegen, wie, wann und von wem die Pflanzen in der Spielstätte und den Arbeitsräumen gepflegt werden; Pflegeanleitung für Pflanzen beschaffen; in größeren Spielstätten empfiehlt es sich, eine externe Firma mit der Pflege der Pflanzen zu beauftragen.	
■ Bei Ausgabe von Lebensmitteln die Hygieneanforderungen beachten.	
2.1.7 Wirkungsvoll informieren und kommunizieren	
■ Allen Beschäftigten deutlich machen, dass ein kundenorientiertes, sicheres und qualitätsbewusstes Arbeiten in der Spielstätte ein Ziel des Betriebes ist; dies kann auch schriftlich in Leitlinien, Vereinbarungen, Arbeitsanweisungen oder Verträgen festgelegt werden.	Unterweisungshilfe „Arbeiten in Spielstätten – allgemein“ auf beigefügter CD-ROM
■ Den Mitarbeitern alle notwendigen Informationen für die Erledigung ihrer Arbeitsaufgaben geben.	
■ Die Arbeitsaufgaben eindeutig formulieren. Die Führungskräfte anweisen, dass sie sich vergewissern, ob die Mitarbeiter die Aufgaben verstanden haben.	
■ Mitarbeiter speziell über sicheres und gesundes Arbeiten in der Spielstätte informieren (unterweisen); Arbeits- und Betriebsanweisungen nutzen.	Allgemeine Arbeitsanweisung
■ Mitarbeiter anhand der Arbeitsanweisung über das Verhalten bei Überfällen informieren.	Arbeitsanweisung „Verhalten bei einem Überfall“
■ Sicherstellen, dass die Arbeits- und Betriebsanweisungen jederzeit vor Ort zugänglich sind.	
■ Mit den Mitarbeitern vereinbaren, wie mögliche Probleme und Konflikte untereinander und mit Führungskräften zu lösen sind.	Betriebsanweisungen auf beigefügter CD-ROM

Prozessschritte einer präventiven Gestaltung und Organisation der Spielstätte	Arbeitshilfen
2.1.8 Spielgeräte, Unterhaltungsautomaten und Arbeitsmittel prüfen und warten	
■ Wirksamkeit der in den Gefährdungsbeurteilungen festgelegten Verbesserungsmaßnahmen überprüfen und gegebenenfalls weitere Maßnahmen festlegen.	Beurteilung der Arbeitsbedingungen
■ Sicherstellen, dass die Spielgeräte und Unterhaltungsautomaten, Arbeitsmittel und Ausrüstungen in den notwendigen Fristen von befähigten Personen geprüft und gewartet werden – Fristen und befähigte Personen in den Gefährdungsbeurteilungen festlegen.	Planungshilfe Arbeitsmittelprüfung auf beigefügter CD-ROM
■ Überfallmeldeanlagen nach Bedarf, mindestens jedoch einmal jährlich, warten (zum Beispiel von ausgebildeten und erfahrenen Monteuren der Hersteller, der Wartungsfirma oder des eigenen Betriebes).	
■ Überfallmeldeanlagen mindestens einmal vierteljährlich auf ihre Funktionsfähigkeit überprüfen.	
■ Optische Raumüberwachungsanlagen mindestens einmal monatlich auf ihre Funktionsfähigkeit überprüfen (auch Verschmutzung der Linse, Einstellungswinkel und Erfassungsbereich der Kamera, Verdeckung des Aufzeichnungsbereiches durch Gegenstände).	Fachinformation „Prüfung von optischen Raumüberwachungsanlagen“ auf beigefügter CD-ROM
■ Sicherstellen, dass Spielgeräte und Unterhaltungsautomaten in einem technisch einwandfreien und sauberen Zustand sind.	
2.1.9 Verbesserungsprozesse ermöglichen und Mitarbeiter beteiligen	
■ Bei der Einsatzplanung und Arbeitsgestaltung die Erfahrungen der Mitarbeiter mit Problemen, Schwachstellen, unnötigen Belastungen und Störungen für Verbesserungsprozesse nutzen.	„Ich schlage vor“, auf beigefügter CD-ROM
■ Gemeinsam mit den Mitarbeitern vereinbaren, welche Möglichkeiten es gibt, Verbesserungsvorschläge einzubringen und wie mit den Vorschlägen verfahren wird. Auch Arbeiten zu Hause und unterwegs mit einbeziehen.	

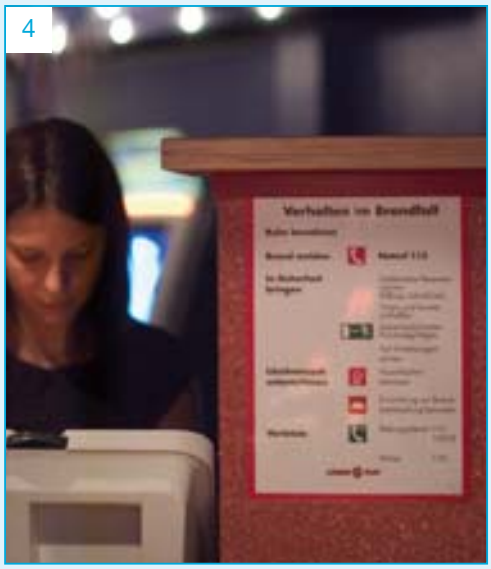
Prozessschritte einer präventiven Gestaltung und Organisation der Spielstätte	Arbeitshilfen
2.1.10 Sicherheitstechnische und betriebsärztliche Betreuung und Notfallvorsorge sicherstellen	
■ Die vorgeschriebene sicherheitstechnische und betriebsärztliche Betreuung sicherstellen (informieren Sie sich im Internet: www.vbg.de oder bei Ihrem VBG-Ansprechpartner).	VBG-Adressen auf der Rückseite der Broschüre
■ Die notwendigen Erste-Hilfe-Maßnahmen sicherstellen. Dazu gehören zum Beispiel aus- und weitergebildete Ersthelfer, Erste-Hilfe-Material (Verbandkasten), Kennzeichnung der Erste-Hilfe-Einrichtungen sowie Verbandbuch mit allen Erste-Hilfe-Leistungen.	Hilfen auf der beigefügten CD-ROM
■ Die notwendigen Brandschutz-Maßnahmen sicherstellen. Dazu gehören zum Beispiel eine ausreichende Anzahl Feuerlöscher, gekennzeichnete Brandschutzeinrichtungen, Alarmplan, Flucht- und Rettungswegplan, gekennzeichnete Flucht- und Rettungswege, Unterweisung der Mitarbeiter im Umgang mit den Feuerlöscheinrichtungen.	Hilfen auf der beigefügten CD-ROM
■ Sicherstellen, dass die Notausgänge, Flucht- und Rettungswege während der Arbeitszeit von innen ohne Hilfsmittel zu öffnen, frei zugänglich und nicht zugestellt sind.	
■ Vorgehen nach Unfällen festlegen (zum Beispiel VBG informieren, Unfallanzeige).	Unfallanzeige auf der beigefügten CD-ROM
2.1.11 Prozesse dokumentieren	
Mindestens folgende Prozesse der Arbeitsgestaltung sollten dokumentiert werden (auch, um nach einem Unfall oder bei Überwachungen durch staatliche Stellen oder die Berufsgenossenschaft nachweisen zu können, dass das Unternehmen die gesetzlichen Anforderungen auch der Dokumentation erfüllt hat):	Arbeitshilfen und Formulare nutzen Seiten 40 bis 57 sowie Hilfen auf beigefügter CD-ROM
■ Pflichtenübertragungen ■ Ergebnisse der Gefährdungsbeurteilungen ■ Durchgeführte Unterweisungen ■ Arbeitsanweisungen ■ Eingesetzte Betriebsanweisungen ■ Durchgeführte Prüfungen ■ Probeaufnahmen der optischen Raumüberwachungsanlage ■ Gegebenenfalls die notwendigen und durchgeführten arbeitsmedizinischen Vorsorgeuntersuchungen ■ Sicherheitstechnische und betriebsärztliche Betreuung	

Beispiele:

1 Sicherheitskennzeichen (Rettungswege und Notausgänge, Brandschutz) ...

2 ... müssen auch bei Dunkelheit gut erkennbar sein.

3 Erste-Hilfe- und Brandschutzinformationen ...



4 ... sind gut sichtbar angebracht.

Beispiele:

5 Standorte der Feuerlöscher sind gekennzeichnet und die Feuerlöscher sind gut sichtbar angebracht und erreichbar.

6 Es werden nur brandsichere Aschenbecher eingesetzt.

7 Brandsicherer Aschenbecher.

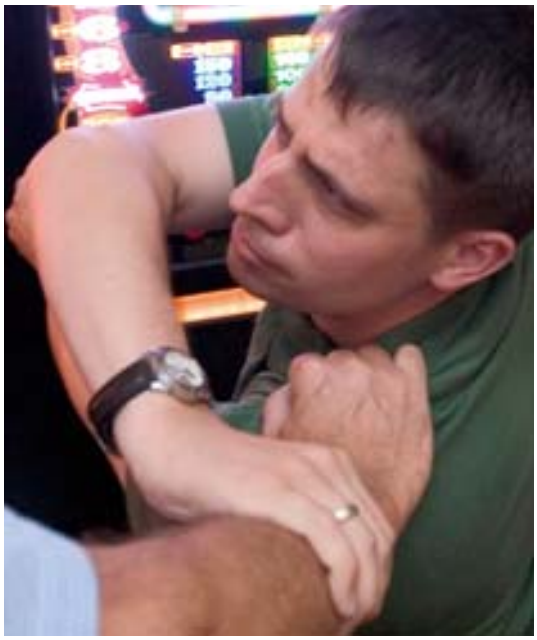
8 Information für die Beschäftigten über die VBG.

9 Die berufsgenossenschaftlichen Vorschriften stehen allen Mitarbeitern jederzeit zur Verfügung.

10 Das Jugendarbeitsschutzgesetz ist ausgehängt.

2.2 Konfrontationen und Überfälle professionell bewältigen

2.2.1 Konfrontationen in einer Spielstätte



Viele Verletzungen und Stresssituationen in Spielstätten entstehen durch Konfrontationen. Jede Auseinandersetzung in der Spielstätte schädigt das Image und die Kundenbindung. Mitarbeiter in Spielstätten sollten also Kompetenzen in der Konfliktbewältigung und der Deeskalation besitzen. Diese Kompetenzen können sich Mitarbeiter über Lernen und Training aneignen. Aus diesem Grund empfiehlt es sich, im Unternehmen regelmäßig Konfliktbewältigungstraining durchzuführen und problematische Situationen aus dem Arbeitsalltag auszuwerten – am besten unter fachlicher Anleitung durch einen Trainer (in Fachzeitschriften und im Internet informieren).

Die folgenden Hinweise bieten nur einen allgemeinen Überblick und ersetzen keine systematische Ausbildung.

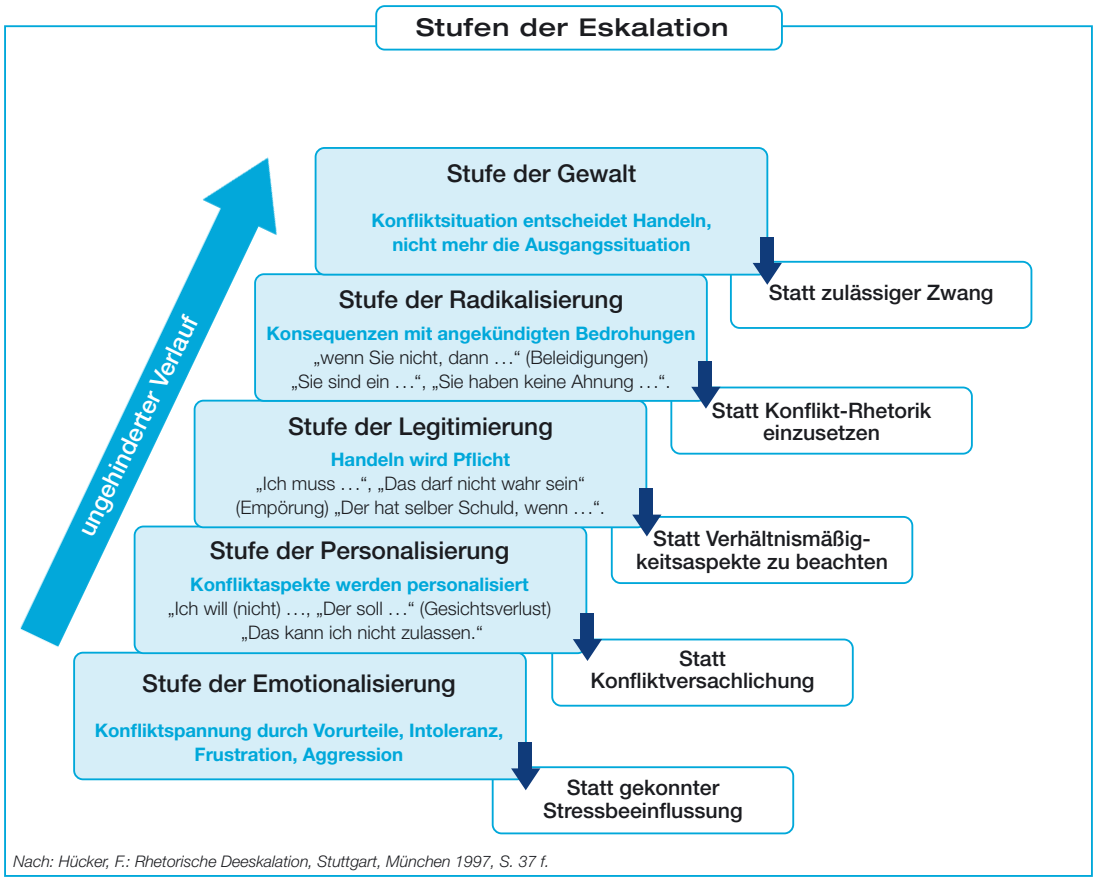
Jeder Konflikt mit einer Person in einer Spielstätte führt zu einer Stresssituation. Die Fähigkeit, mit dieser Stresssituation kompetent umzugehen, zeichnet den guten Mitarbeiter einer Spielstätte aus. Wesentlich ist dabei, schon im Vorfeld problematische Situationen erkennen zu können und es erst gar nicht zum Konflikt kommen zu lassen. Ziel sollte es also immer sein, Konflikte im Keim zu ersticken und zu deeskalieren. Folgende Grundfertigkeiten sind Voraussetzungen für eine erfolgreiche Deeskalation:

- Persönliche Stressstabilität wie Ausgeglichenheit, Einsichtsfähigkeit und Belastbarkeit.
- Fähigkeit, sich auch in Stresssituationen selbst positiv beeinflussen zu können und andere in diesem Sinne rhetorisch zu steuern.
- Beherrschen von Deeskalationskonzepten wie das richtige Ansprechen, das richtige Verhalten und die richtigen Bewegungen.

Alle drei Bereiche lassen sich lernen und trainieren. Hier einige Tipps dazu:

„Dickes-Fell-Konzept“ auf beigefügter CD-ROM

- Jeder Konflikt folgt fast immer gleichen Abläufen. Wer diese Abläufe kennt, kann sie besser beeinflussen. Informieren Sie Ihre Mitarbeiter über diese Abläufe (Abbildung 3).
- Die Mitarbeiter sollten wissen, dass Situationen durch falsche Wortwahl eskalieren können. Ziel eines rechtzeitigen Eingreifens ist es, die Situation professionell zu lösen und nicht den anderen zu entmündigen, ihn unhöflich zu behandeln oder gar zu bedrohen. All das führt zur Konfrontation, die vermieden werden soll. Informieren Sie Ihre Mitarbeiter über die rhetorischen Todsünden in Gesprächen.


Stufen der Eskalation
ungehinderter Verlauf
Stufe der Gewalt
Konfliktsituation entscheidet Handeln, nicht mehr die Ausgangssituation
Statt zulässiger Zwang
Stufe der Radikalisierung
Konsequenzen mit angekündigten Bedrohungen
„wenn Sie nicht, dann …“ (Beleidigungen)
„Sie sind ein …“, „Sie haben keine Ahnung …“.
Statt Konflikt-Rhetorik einzusetzen
Stufe der Legitimierung
Handeln wird Pflicht
„Ich muss …“, „Das darf nicht wahr sein“
(Empörung) „Der hat selber Schuld, wenn …“.
Statt Verhältnismäßig-keitsaspekte zu beachten
Stufe der Personalisierung
Konfliktaspekte werden personalisiert
„Ich will (nicht) …, „Der soll …“ (Gesichtsverlust)
„Das kann ich nicht zulassen.“
Statt Konfliktversachlichung
Stufe der Emotionalisierung
Konfliktspannung durch Vorurteile, Intoleranz, Frustration, Aggression
Statt gekonnter Stressbeeinflussung

Nach: Hücker, F.: Rhetorische Deeskalation, Stuttgart, München 1997, S. 37 f.

Abbildung 3

- Durch aggressive Körpersprache können sich Konfliktsituationen negativ entwickeln. Auch hier gilt es, eindeutig und selbstbewusst aufzutreten, ohne provokativ zu wirken.
- Den Mitarbeitern verdeutlichen, dass eine hohe eigene Frustrationsschwelle („dickes Fell“) eine Voraussetzung für jede deeskalierende Einflussnahme ist. Dafür ist die Stressstabilität auszubilden, um das eigene Denken zu beeinflussen und in der Situation mehr ertragen zu können. Um die Stressstabilität zu trainieren, gibt es viele Konzepte (wie zum Beispiel das Dicke-Fell-Konzept), auf die man zurückgreifen kann.
- Die Mitarbeiter motivieren, ihr Stressniveau bewusst positiv zu beeinflussen. Dazu kann man bewährte Hilfen nutzen.

2.2.2 Raubüberfälle auf Spielstätten

Auf Spielstätten werden immer wieder Raubüberfälle verübt (jährlich rund 500, zirka ein Drittel davon mit Schusswaffeneinsatz; Aufklärungsquote etwa 40 Prozent). Neben den technischen Schutzmaßnahmen gegen Überfälle **(siehe Kapitel 2.4.2 – 2.4.5)** sind organisatorische Schutzmaßnahmen notwendig. So sind beispielsweise die Mitarbeiter auf das Verhalten bei Raubüberfällen vorzubereiten, um nicht durch falsche Reaktionen die Situation unnötig eskalieren zu lassen. Gleichzeitig sollten vorsorgend organisatorische Voraussetzungen geschaffen sein, um den/die Täter möglichst schnell identifizieren und fassen zu können. Unter anderem sind folgende Maßnahmen einzuleiten:

- Allen Mitarbeitern als wichtigste Verhaltensregeln vermitteln:
  1. Der Schutz von Beschäftigten und Kunden hat Vorrang vor dem Schutz von Geld und Sachen.
  2. Alle Informationen sammeln, um den/die Täter nach dem Raubüberfall möglichst schnell identifizieren und fassen zu können.
- Arbeitsanweisung „Verhalten bei einem Überfall“ erstellen und alle Mitarbeiter regelmäßig anhand dieser Arbeitsanweisung informieren.
- Legen Sie fest, wer nach dem Überfall zu informieren ist (Polizei, Unternehmer/Vorgesetzter, gegebenenfalls Arzt/Rettungswagen, . . .).
- Fahndungsblätter in der Spielstätte bereithalten und die Mitarbeiter informieren, wo sie zu finden sind. Mitarbeiter anweisen, das Fahndungsblatt möglichst direkt nach dem Überfall auszufüllen. Auch eventuell anwesende Kunden bitten, ein Fahndungsblatt auszufüllen. Die Fahndungsblätter sollten alleine und unabhängig voneinander ausgefüllt werden.
- Mindestens eine Person als „Erstbetreuer nach Überfällen“ ausbilden lassen. Der Erstbetreuer besitzt spezielle Kenntnisse für die Betreuung von Personen nach Überfällen. Der Erstbetreuer kümmert sich persönlich um die betroffene Person, vermittelt Nähe und Ruhe, bietet Fürsorge und Zuwendung an, begleitet sie nach Hause und vergewissert sich, dass zu Hause Ansprechpartner vorhanden sind.

Arbeitsanweisung „Verhalten bei einem Überfall“

Fahndungsblatt auf beigefügter CD-ROM

→ Seminare zu diesem Thema bietet die VBG an

Jeder Überfall ist für einen Mitarbeiter zunächst ein einschneidendes Ereignis, das in der Regel einen schockartigen Zustand bei den Betroffenen hervorruft (sehr aufgeregt, verwirrt, traurig, wütend, wie betäubt). Danach versuchen die Betroffenen, mit der Erfahrung „fertig“ zu werden. Auch dann können aber noch Angst, Selbstzweifel, Schlafstörungen, starke Wut, Niedergeschlagenheit oder andere Probleme auftreten. Das sind normale Reaktionen. Bei den meisten Betroffenen gehen die beschriebenen seelischen Folgen nach wenigen Tagen zurück. Bei der Bewältigung der seelischen Folgen eines Überfalls können Sie die betroffenen Mitarbeiter unterstützen.

- Stellen Sie sicher, dass Vorgesetzte oder Kollegen die betroffenen Mitarbeiter nicht mit Vorwürfen konfrontieren.

- Überlegen Sie gemeinsam mit dem Mitarbeiter, wie er in der belastenden Phase nach dem Überfall eingesetzt werden will und kann (zum Beispiel für eine gewisse Zeit Doppelbesetzung; nur Tagschicht).
- Liegen neben den erlebnisbedingten seelischen Symptomen auch körperliche Verletzungen vor, muss ein Durchgangsarzt aufgesucht werden. Die seelischen Symptome sind diesem gegenüber unbedingt zu erwähnen. In diesen Fällen ist eine Unfallanzeige mit Angabe der eingeschalteten Ärzte an die VBG zu senden.
- Auch wenn ausschließlich erlebnisbedingte seelische Symptome vorliegen, kann zunächst ärztliche Hilfe zum Beispiel bei dem zuständigen Betriebsarzt, dem Hausarzt oder dem Durchgangsarzt in Anspruch genommen werden.

Unfallanzeige auf beigefügter CD-ROM nutzen

Hilfe der VBG bei Betreuung von Beschäftigten nach Raubüberfällen

Die VBG berät den Betroffenen und Sie selbst als Unternehmer. Die VBG wird umgehend mit dem betroffenen Mitarbeiter Kontakt aufnehmen. Erfordern die erlebnisbedingten seelischen Symptome eine geeignete fachliche Betreuung – zum Beispiel durch einen qualifizierten Psychotraumatologen –, bietet die VBG den Betroffenen diese Hilfe an. Diese Betreuung kann nach Bedarf als Einzel- oder Gruppengespräch durchgeführt werden. Die Kosten der auf diesem Weg eingeleiteten Maßnahmen werden von der VBG getragen.

2.3 Qualität der Spiel-, Gast- und Arbeitsräume

Die Qualität der Spiel- und Gasträume ist ein wesentliches Kriterium für die Kundenbindung und für das sichere und gesunde Arbeiten der Mitarbeiter. Gleichzeitig müssen einige rechtliche Vorschriften bei der Gestaltung der Spiel-, Gast- und Arbeitsräume beachtet werden. Bei der Gestaltung der Räume sollten Sie unter anderem beachten:

- Die Eingangstüren müssen vom Tresenbereich oder von anderen ständigen Standorten des Personals eingesehen werden können, um etwaige Täter frühzeitig erkennen zu können.
- Bei Türen im Eingangsbereich muss eine Durchsicht von innen nach außen möglich sein – zum Beispiel ganz oder teilweise aus Sicherheitsglas.
- Eingangsbereiche sind ausreichend beleuchtet (mindestens 100 Lux).
- Die Außenbeleuchtung des Eingangsbereiches ist ausreichend lange vor und nach der Öffnungszeit eingeschaltet (zum Beispiel mit Zeitschalteinrichtung gesteuert).
- Der Geldspielbereich sollte von außen nicht einsehbar sein.
- Die Räume und Spielbereiche sollten so gestaltet sein, dass Kunden möglichst nicht an mehr als zwei Spielgeräten gleichzeitig spielen können.
- Die Fußböden, Verkehrswege und Arbeitsplätze sind eben und rutschhemmend und sie weisen keine Stolperstellen auf. Als Stolperstellen gelten zum Beispiel Höhenunterschiede von mehr als 4 mm, aufstehende Teppichecken oder ungeschützt auf Verkehrswegen liegende Verkabelungen.
- Die Beleuchtung in den Arbeitsbereichen der Spielstätte ist ausreichend (mindestens 200 Lux).
- Die Beleuchtung ist funktionsfähig und technisch einwandfrei. Es ist sichergestellt, dass defekte Lampen sofort ausgetauscht werden.
- Die Bildschirme der Spielaufsicht sind so aufgestellt, dass keine Blendungen oder Reflektionen auftreten.
- Die Beleuchtung ist so eingestellt, dass alle Spielgeräte blendfrei bespielt werden können.
- Die Rettungs- und Brandschutzzeichen müssen auch bei Dunkelheit erkennbar sein (zum Beispiel langnachleuchtend oder künstlich beleuchtet).
- Die Klimaanlage ist so eingestellt, dass alle Spiel- und Arbeitsplätze frei von Zugluft sind.
- Die Temperatur in Spielstätten sollte 26° C nicht überschreiten (zum Beispiel Sonnenschutzvorrichtungen, Klimageräte nutzen).

- In der Spielstätte und an den Arbeitsplätzen für ausreichende Luftfeuchtigkeit sorgen.
- Die Bedürfnisse von nicht rauchenden Kunden und Beschäftigten berücksichtigen (zum Beispiel Lüftungsmaßnahmen, Nichtraucherzonen).
- Die Zugänge, die Spiel- und Arbeitsbereiche sowie die Sanitärbereiche der Spielstätte sollten barrierefrei gestaltet sein.

Information SP 6/2 „Barrierefrei bauen“ auf beigefügter CD-ROM nutzen

- Es gibt ausreichende Lagermöglichkeiten mit sicheren Lagereinrichtungen und Aufstiegen (zum Beispiel standsichere Regale, Tritte und Leitern).

Betriebsanweisung „Stehleitern“ auf der beigefügten CD-ROM

- Den Beschäftigten stehen standsichere Sitzgelegenheiten mit Rückenlehnen zur Verfügung (Füße müssen ganzflächig entlastet werden können – Fußauflage oder Bodenkontakt). In Theken- und Geldausgabebereichen sind auch zusätzlich Stehhilfen zu empfehlen.

Beispiele:

1

1 Die Eingangsbereiche sind ausreichend beleuchtet.

2

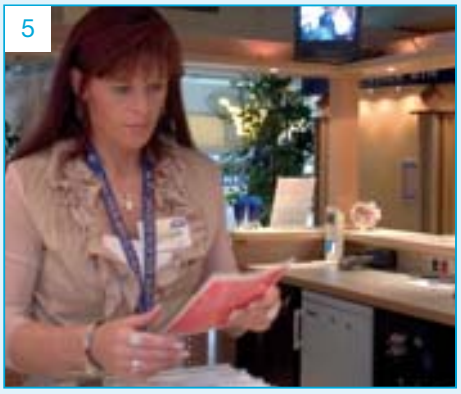
2 Die Eingänge zu Spielstätten können von innen überblickt werden.

3

3 Die automatische Tür im Eingangsbereich ist gesichert.

Beispiele:

4 Spielgeräte sind so aufgestellt, dass das Spiel an mehr als zwei Geräten gleichzeitig verhindert wird – dadurch kann auch die Wahrscheinlichkeit des Entstehens aggressiver Situationen verringert werden.



5 Die Beleuchtung in den Arbeitsbereichen der Spielstätte ist ausreichend.

6 Die Stufe im Verkehrsweg ist vorbildlich gekennzeichnet.

7 Pflanzen in Spielstätten verbessern das Wohlbefinden.

8 Zur Entlastung der Beine und der Wirbelsäule stehen in Theken- oder Geldausgabebereichen Stehhilfen zur Verfügung.

2.4 Sichere Unterhaltungsautomaten, Überwachungsanlagen sowie Arbeitsmittel

2.4.1 Unterhaltungsautomaten, elektrische Anlagen und Leitungen

Mängel an elektrischen Anlagen und Unterhaltungsautomaten können Kunden und Mitarbeiter gefährden und führen zu unnötigen Ausfällen. Dies verringert die Spielfreude des Kunden und führt zu zusätzlichem Arbeitsaufwand. Aus diesen Gründen sollten unter anderem folgende Hinweise beachtet werden:

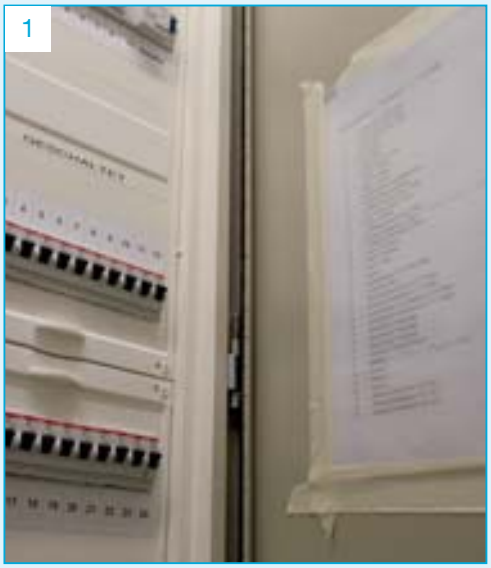
- Die Schaltkreise der elektrischen Anlage sind gut lesbar im Sicherungskasten gekennzeichnet.
- Mangelhafte elektrische Anlagen, Anschluss- und Verlängerungsleitungen sowie Unterhaltungsautomaten nicht verwenden – instand setzen oder aus dem Verkehr ziehen.
- Die elektrischen Anlagen nur durch eine Elektrofachkraft oder eine unter Leitung und Aufsicht einer Elektrofachkraft stehende Person errichten, ändern und instand halten. Dies gilt für alle Arbeiten an elektrischen Anlagen und Betriebsmitteln.
- Schalter und Steckdosen sind fest eingebaut oder sicher an der Wand befestigt. Defekte Gehäuse und Abdeckungen werden umgehend instand gesetzt.
- Verlängerungsleitungen mit einer Zugentlastung und einem Knickschutz verwenden.
- Verlängerungsleitungen und Mehrfachsteckdosen mit beweglicher Anschlussleitung nicht überlasten. Aus diesem Grund an Mehrfachsteckdosen keine weiteren Mehrfachsteckdosen anschließen. Belastungsgrenzen auf Typenschild beachten.
- Die elektrischen Anlagen sind regelmäßig von einer befähigten Person zu prüfen. Die Fristen für die Prüfung und die befähigte Person sind in der Gefährdungsbeurteilung festzulegen.
- Betriebsanweisung für den Umgang mit elektrischen Anlagen, Unterhaltungsgeräten und Leitungen sind erstellt und stehen den Mitarbeitern zur Verfügung.
- Mitarbeiter sind im Umgang mit elektrischen Geräten unterwiesen.

Beurteilung der Arbeitsbedingungen

Betriebsanweisung auf der beigefügten CD-ROM

Unterweisungshilfe auf der beigefügten CD-ROM

Beispiele:



1 Schaltkreise der elektrischen Anlage sind gut lesbar im Sicherungskasten gekennzeichnet.

2 Vorbildliche Steckerleiste.

3 Betriebsanweisung.

2.4.2 Geldwechselautomaten

- Jede Spielstätte ist mit mindestens einem Geldwechselautomaten ausgerüstet.
- Gehäuse und Verschlusssysteme von Geldwechselautomaten bieten einen ausreichenden Widerstand gegen einfache Werkzeuge (aufbruchhemmend ausgeführt).
- Geldwechselautomaten sind an übersichtlicher Stelle so angebracht oder eingebaut, dass kein Kunde oder Dritter sie wegnehmen kann.
- Auf dem Geldwechselautomaten befindet sich das Hinweisschild „Kein Zugriff auf Geldbestände für Mitarbeiter“.

Beigefügtes Hinweisschild verwenden

Beispiele:

1 Gehäuse und Verschlusssysteme von Geldwechselautomaten.

2 Wechselautomaten sind in festgelegten Fristen zu warten und zu prüfen.

3 Kennzeichnung von Geldwechselautomat …

4 … soll Mitarbeiter vor Überfällen schützen.

2.4.3 Einrichtungen zum Schutz des Bargelds

Alle Bargeldbestände sind so zu sichern, dass der Anreiz zu Überfällen nachhaltig verringert wird. Dies kann durch eine oder mehrere der folgenden Maßnahmen erreicht werden: gesicherte Wechselkassen, Zeitverschlussbehältnisse, Geldschränke oder durchschusshemmende Abtrennungen. Ungesicherte Wechselkassen oder andere ungesicherte Geldbestände sind nicht zulässig.

Unterweisungshilfe „Umgang mit Bargeldbeständen“ – auf beigefügter CD-ROM

Die Mitarbeiter sind im Umgang mit dem Bargeld zu unterweisen.

Gesicherte Wechselkassen

- Gesicherte Wechselkassen sind aufbruchhemmend ausgeführt.
- Gesicherte Wechselkassen sind so angebracht oder eingebaut, dass Unbefugte sie nicht wegnehmen können.
- Gesicherte Wechselkassen sind so angebracht und eingebaut, dass Unbefugte in die Kasse nicht einblicken oder die Bedienungselemente für das Öffnen der Kasse nicht beobachten können.
- Gesicherte Wechselkassen besitzen zwei unabhängig voneinander wirkende Schließmechanismen:
  - Schlüssel (oder vergleichbares Schließsystem)
  - codierbares Zustimmungssystem (mechanisch oder elektronisch).
- Bei diesen Kassen kann die Alarmweiterleitung beim Öffnen der Kasse aktiviert werden, ohne dass der Täter dies bemerkt.
- Zu empfehlen ist der Einsatz von elektronischen Wechselkassen; bei diesen Kassen entfällt eine akustische Warnung bei Falschbedienung, die Täter zu unkontrollierbaren Reaktionen verleiten könnte.

Zeitverschlussbehältnisse

- Zeitverschlussbehältnisse sind gegen widerrechtliche Geldentnahme zum Beispiel durch eine aufbruchhemmende Ausführung nachhaltig geschützt.
- Zeitverschlussbehältnisse sind so angebracht oder eingebaut, dass Unbefugte sie nicht einblicken und dass die Behältnisse fest installiert sind.
- Programmierte Sperrzeiten von Zeitverschlussbehältnissen können nicht auf einfache Weise verändert werden (zum Beispiel, wenn spezielle Schlüssel verwendet werden oder Verkleidungen mit Werkzeug entfernt werden müssen).

Geldschränke

- Geldschränke sind so aufgestellt oder eingebaut, dass ein Einblick für Unbefugte verwehrt ist.
- Sie verfügen über Zeit- oder Doppelverschluss. Bei Doppelverschluss ist das Vier-Augen-Prinzip gewahrt (mindestens zwei Mitarbeiter sind anwesend, die mit Hilfe von verschiedenen Schlüsseln oder Chiffren das Behältnis nur gemeinsam öffnen können).
- Türen von Geldschränken bilden beim Öffnen keine Quetsch- und Scherstellen mit Bauwerksteilen oder Einrichtungsgegenständen (ansonsten ausreichend dimensionierte Abstandshalter oder Türstopper verwenden).

Durchschusshemmende Abtrennungen

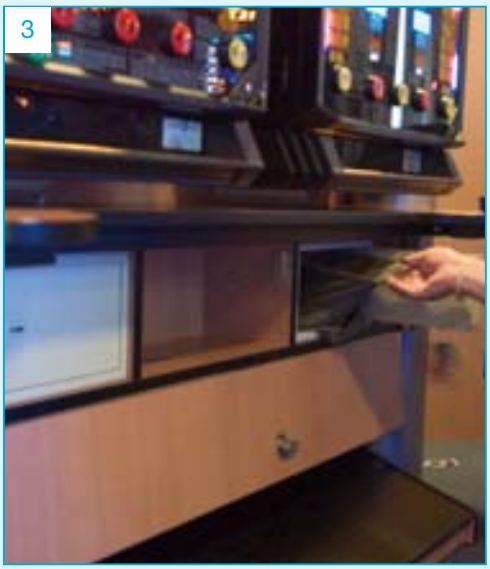
- Durchschusshemmende Abtrennungen sowie Türen und Fenster von durchschusshemmenden Abtrennungen sind sicherheitstechnisch einwandfrei ausgeführt.
- Arbeitsplätze hinter durchschusshemmenden Abtrennungen sind ausreichend bemessen und belüftet, ohne dass der Mitarbeiter Zugluft ausgesetzt ist.

Checkliste „Durchschusshemmende Abtrennungen und durchschusshemmend abgetrennte Bereiche“ – auf beigefügter CD-ROM

Beispiele:

1 Gesicherte Wechselkassen sind so eingebaut, dass Unbefugte in die Kasse nicht einblicken oder die Bedienungselemente für das Öffnen der Kasse nicht beobachten können.

2 Verblendung des Geldbehälters am Spielgerät – der Behälter ist nicht zu erkennen.



3 Die Entsorgung des überzähligen Geldes findet außerhalb der Geschäftszeiten statt.

4 Doppelverschluss eines Tresors (Foto: Firma Lochner Tresor)

2.4.4 Optische Raumüberwachungsanlagen

Jede Spielstätte muss mit einer optischen Raumüberwachungsanlage ausgerüstet sein (analoge oder digitale Videosysteme oder Foto-Kamerasysteme). Eine Raumüberwachungsanlage ist eine wirkungsvolle Fahndungshilfe und hat gleichzeitig eine abschreckende Wirkung. Bei der Installation der Anlagen und bei der Wirksamkeitskontrolle empfiehlt es sich, sich von den Beratern der VBG oder anderen speziellen Fachberatern unterstützen zu lassen. Um optische Raumüberwachungsanlagen sicherheitstechnisch und funktional möglichst optimal einsetzen zu können, sollten Sie unter anderem folgende Hinweise beachten:

Installation und Funktionsbereich

- Möglichst geprüfte Kameras, Objektive und Aufzeichnungsgeräte anschaffen.
- Optische Raumüberwachungsanlagen sind so installiert, dass wesentliche Phasen eines Überfalles optisch wiedergegeben werden können. Die Standorte der Kameras sind so zu wählen, dass
  - die Täter voraussichtlich mit dem Gesicht zur Kamera oder im Profil und
  - die sonstigen wesentlichen Phasen des Überfalls

  erfasst werden, so dass für die Fahndung geeignete Bilder gewonnen werden (mindestens alle Kassenbereiche und möglichst alle Eingänge abdecken). Das bedeutet, dass mindestens zwei Kameras vorhanden sein müssen.

→ Einkaufsführer der VBG; www.vbg.de

- Um auswertbare Bilder zu erhalten, sind zwei Erfassungsbereiche zu berücksichtigen:
  - Erkennen des Täters:
    Die Breite des erfassten Bereiches muss mindestens 1,5 m betragen; das Muster C der „Prüftafel zum Erkennen des Täters/Tatverdächtigen“ muss erkennbar sein.
  - Erkennen der wesentlichen Phasen des Überfalls:
    Die Breite des erfassten Bereiches muss mindestens 6 m betragen; das Muster 2 der „Prüftafel zum Erkennen der wesentlichen Phasen des Überfalls“ muss erkennbar sein.

Prüftafeln in dieser Broschüre oder auf beigefügter CD-ROM

- Bei der Installation darauf achten, dass bei den Aufnahmen Gegenlicht und Spiegelungen vermieden werden. Berücksichtigen, dass Einbauten wie Säulen, Leuchten, Rahmen von Glaskonstruktionen sowie sonstige Einrichtungen den gewünschten Aufnahmebereich nicht verdecken.
- Um den Anreiz, einen Überfall durchzuführen, zu reduzieren, sollen Kameras sichtbar installiert werden.
- Kameras und Aufzeichnungsgeräte von optischen Raumüberwachungsanlagen sind gegen Wegnahme und Zerstörung geschützt angebracht.
- Es sind Probeaufnahmen der Wirkung der Raumüberwachungsanlagen zu erstellen, die belegen, dass die erforderlichen Aufnahmebereiche erfasst werden. Bei Videoanlagen müssen von jeder verwendeten Kamera Aufnahmen mit den entsprechenden Prüftafeln gemacht werden.

Prüftafeln in dieser Broschüre oder auf beigefügter CD-ROM

Aufnahmen und Datenspeicherung

- Um die Historie eines Überfalls festzuhalten, muss die Videoanlage mindestens 15 Minuten lang Videobilder mit mindestens einem Bild pro Sekunde und Kamera (Kameras zum Erfassen und Übersichtskameras) ohne Auslösung der Überfallmeldeanlage aufzeichnen. Mit der Alarmauslösung muss für mindestens weitere 15 Minuten eine Aufzeichnung von mindestens zwei Bildern pro Sekunde und Kamera erfolgen.

- Es sind nach Möglichkeit verlustfreie Komprimierungsverfahren zu verwenden. Ist dies nicht möglich, muss die Kompression möglichst gering gehalten werden. Die im Zusammenhang mit einer Alarmauslösung bzw. als Verdachtsaufnahmen aufgezeichneten Bilder dürfen nicht unbeabsichtigt gelöscht oder überschrieben werden können.
- Es muss ein Anschluss für einen Drucker und einen Monitor vorhanden sein. Die Videoanlage muss eine Möglichkeit bieten, für die Fahndung relevante Bildsequenzen möglichst verlustfrei auf einen Datenträger aufzuzeichnen, zum Beispiel durch ein fest eingebautes Laufwerk für einen Wechseldatenträger (zum Beispiel CD-ROM) oder einen geeigneten Anschluss (zum Beispiel parallel, USB).
- Für die spätere Auswertung der Fotos müssen Uhrzeit und Datum festgehalten werden.

Stromversorgung

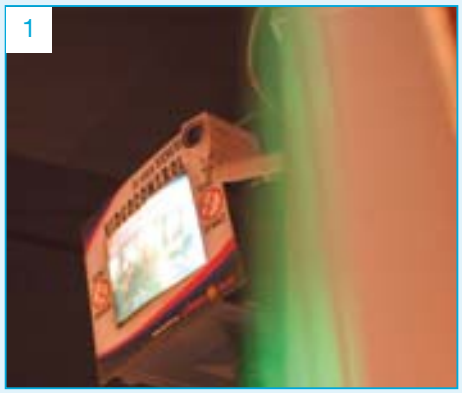
- Bei einem Stromausfall dürfen die bis dahin bereits aufgezeichneten Bilder nicht verloren gehen. Die Anlage muss nach Beendigung des Stromausfalls selbsttätig wieder hochfahren.
- Optische Raumüberwachungsanlage möglichst an einen eigenen Stromkreis anschließen. Falls in einem Gebäude eine unterbrechungsfreie Stromversorgung installiert ist, ist zu prüfen, ob die Anlage an diese angeschlossen werden kann.

Kennzeichnungen und Dokumente

- Im Eingangsbereich der Spielstätte ist ein Hinweis auf die optischen Raumüberwachungsanlage deutlich erkennbar angebracht.
- Probeaufnahmen sind zu dokumentieren.
- Bei der Übergabe händigt der Errichter dem Betreiber ein Abnahmeprotokoll aus.
- Es sind eine Betriebsanleitung und die technischen Datenblätter der Anlageteile im Arbeitsbereich vorhanden und so aufbewahrt, dass Unbefugte nicht auf sie zugreifen können.

Aufkleber in dieser Broschüre oder Vorlage auf der beigefügten CD-ROM verwenden

Beispiele:

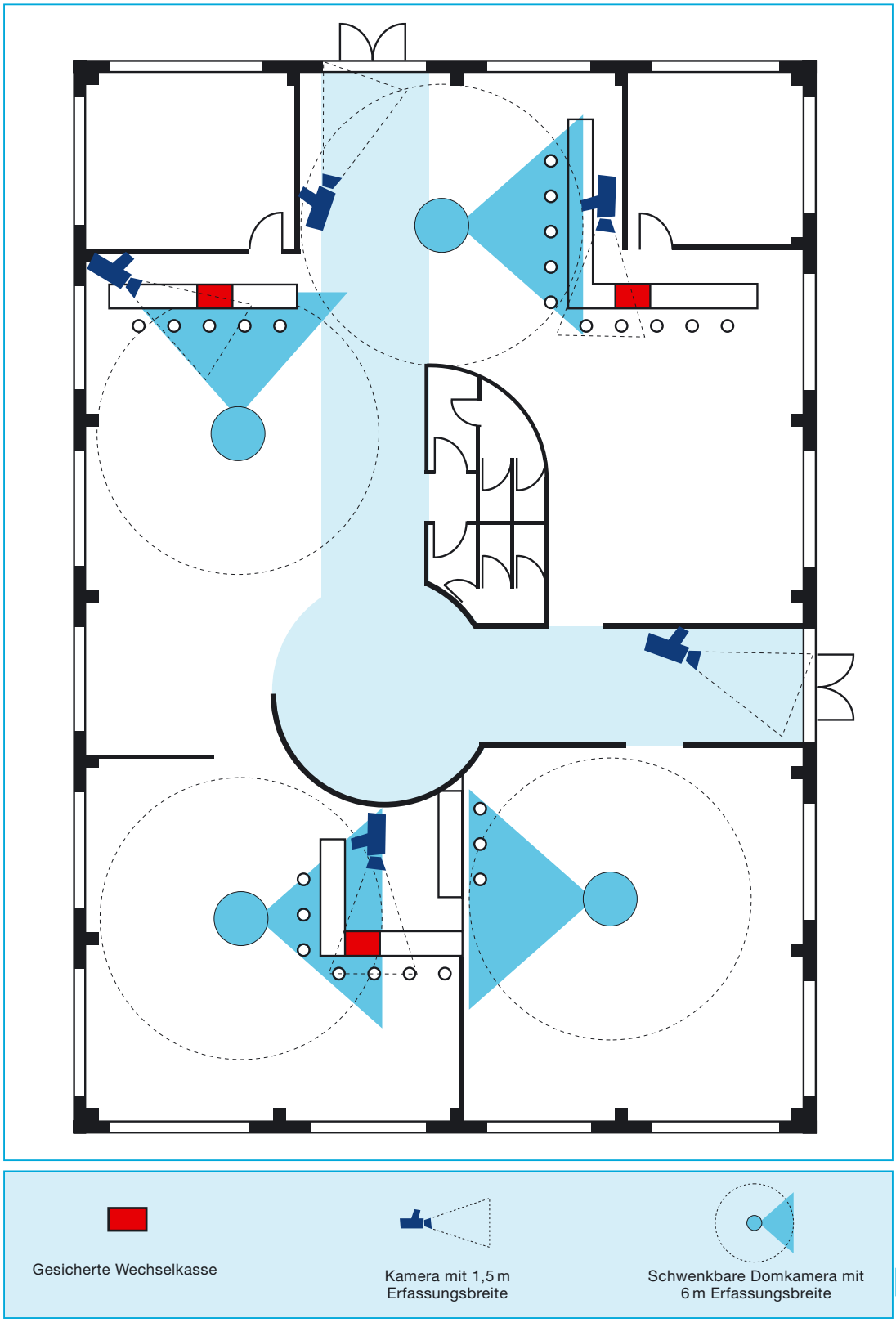


1 Eine ausreichende Anzahl optischer Raumüberwachungsanlagen ist sichtbar angebracht.

2 Zusätzliche Kameras können auch verdeckt angebracht werden.

3 Im Eingangsbereich der Spielstätte wird zur Abschreckung auf die optischen Raumüberwachungsanlagen hingewiesen.

Beispiel von Kamerapositionen: Optische Raumüberwachungsanlagen



2.4.5 Kommunikationseinrichtungen und Überfallmeldeanlagen

Funktionierende und geeignete Kommunikationseinrichtungen und Überfallmeldeanlagen sind bei Überfällen eine wesentliche Voraussetzung, um eine Verfolgung der Straftäter schnell und erfolgreich einleiten zu können. Dazu sind folgende Punkte zu berücksichtigen:

- An einem Telefon der Spielstätte sind die Rufnummern von Rettungsdiensten, Ärzten sowie Polizeidienststellen deutlich angebracht.
- Jede Spielstätte ist an eine ständig betriebsbereite Überfallmeldeanlage angeschlossen.
- Der Alarm wird direkt zu einer oder mehreren Stellen weitergeleitet, die während der gesamten Arbeitszeit die unverzügliche Weiterleitung des Alarms sicherstellen (zum Beispiel an eine zur Alarmweiterleitung bestimmte Person oder entsprechenden Dienstleister).
- Jeder Platz, an dem Geld gewechselt oder verwahrt wird, ist mit einem fest installierte Auslöser der Überfallmeldeanlage ausgerüstet (gilt nicht für Aufstellplätze von Geldwechselautomaten).
- Zu empfehlen ist es, die Mitarbeiter zusätzlich mit tragbaren, drahtlosen Signalgebern auszurüsten, die eine Alarmauslösung von jedem Standort innerhalb der Spielstätte ermöglichen.

Beispiele:

1

1 Die Überfallmeldeanlage ist direkt an der Wechselkasse für Kunden nicht sichtbar.

2

2 Die Mitarbeiter tragen drahtlose Signalgeber.

3

3 Funkarmband – drahtlose Signalgeber, die direkt am Körper getragen werden können.

2.4.6 Einbruchmeldeanlagen

Um die Beschäftigten und die Sachwerte der Spielstätte vor Einbrüchen und Überfällen außerhalb der Öffnungszeiten zu schützen, sind spezielle Schutzmaßnahmen erforderlich.

Einbruchmeldeanlagen (EMA)

- Bestimmen Sie die für Ihr Objekt am besten geeignete Überwachungsart:
  - Außenüberwachung, bei der alle sicherungsrelevanten Öffnungen, wie Türen und Fenster, in der Außenhaut des zu schützenden Objektes überwacht werden.
  - Fallenüberwachung, bei der vorwiegend die Bereiche überwacht werden, die ein Täter mit großer Wahrscheinlichkeit betreten wird.
  - Oder eine Kombination aus beiden Überwachungsarten.
- Im Idealfall besteht die Gebäudesicherung aus folgenden Möglichkeiten:
  - Überwachung aller Zugänge auf Öffnen und Verschluss
  - Überwachung von einstiegsgefährdeten Räumen
  - fallenmäßige Überwachung der Verkehrswege und -bereiche, die ein Täter benutzen könnte
  - verdeckte Alarmauslösemöglichkeit unter Bedrohung bei
  - erzwungenem Betreten des Gebäudes
  - erzwungener Öffnung gesicherter Bereiche
  - erzwungener Öffnung von Wertschutzschränken und -räumen
- Planen Sie den Einbau einer EMA sorgfältig und lassen Sie sich von den polizeilichen Beratungsstellen oder anderen Fachleuten beraten.

Checkliste „Einbau einer Überfall- und Einbruchmeldeanlage (EMA) – auf beigefügter CD-ROM

Außenüberwachung

Bei der Außenüberwachung werden vor allem Türen und Fenster auf Öffnen und Durchbruch überwacht.

Die Außenüberwachung hat zwei wesentliche Vorteile: Zum einen erfolgt die Alarmierung bereits, bevor Täter eingedrungen sind. Zum anderen kann die Anlage auch bei Anwesenheit, zum Beispiel nachts, eingeschaltet werden.

Empfehlenswert ist eine Kombination von Außenhautüberwachung mit der Fallenüberwachung.

Fallenüberwachung

Bei der Fallenüberwachung erfolgt die Alarmauslösung erst dann, wenn Einbrecher bereits in den von der EMA überwachten Bereich eingedrungen sind.

Es werden hauptsächlich die Bereiche durch Bewegungsmelder überwacht, die Täter mit hoher Wahrscheinlichkeit betreten werden. Je nach Funktionsart tragen die Melder unterschiedliche Bezeichnungen, wie zum Beispiel Infrarot-Bewegungsmelder, Ultraschall-Bewegungsmelder, Mikrowellen-Bewegungsmelder oder eine Kombination aus zwei unterschiedlichen Prinzipien.

Beispiel:

1 Bewegungsmelder

3 Arbeitshilfen Spielstätten

Im Folgenden finden Sie einige der „Arbeitshilfen Spielstätten“, die es Ihnen erleichtern, die Abläufe in Ihrem Unternehmen wirkungsvoll präventiv zu gestalten. Weitere Arbeitshilfen finden Sie auf der beigefügten CD-ROM. Die Arbeitshilfen sind als Muster gedacht und sollten von Ihnen möglichst weiter auf die spezifischen Bedingungen in Ihrem Unternehmen zugeschnitten werden. Sie können die Dokumente auch kopieren und für Ihren Bedarf bearbeiten. In jedem Fall sollten Sie notwendige konkrete Angaben ergänzen, wie beispielsweise Einsatzbereiche, Notrufnummer oder Namen von Verantwortlichen. Mit den „Arbeitshilfen Spielstätten“ können Sie auch Ihrer Dokumentationspflicht nachkommen, die Sie nach dem Arbeitsschutzgesetz haben (zum Beispiel Gefährdungsbeurteilungen oder Unterweisungen).

Arbeitshilfen Spielstätten	Seite
Arbeitshilfe „Arbeit in der Spielstätte verbessern – Beurteilung der Arbeitsbedingungen“ (Gefährdungsbeurteilung nach dem Arbeitsschutzgesetz)	41
Allgemeine Arbeitsanweisung	54
Arbeitsanweisung Umgang mit Bargeldbeständen	55
Arbeitsanweisung Verhalten bei einem Überfall	56
Arbeitshilfen auf der beigefügten CD-ROM – Übersicht	58

Arbeit in der Spielstätte verbessern

Beurteilung der Arbeitsbedingungen

Diese Arbeitshilfe besteht aus den folgenden Prozessschritten. Bitte wählen Sie diejenigen Bausteine aus, die auf Ihr Unternehmen zutreffen:

Der Punkt 12 „Büroarbeit“ ist nur auf der beigefügten CD-ROM zu finden.

Unternehmen: _____

Bereich: _____

Bearbeiter: _____

Datum: _____

Die Arbeitshilfe „Beurteilung der Arbeitsbedingungen Spielstätten“ versetzt Sie in die Lage, mögliche Gefährdungen und Beeinträchtigungen frühzeitig zu erkennen und entsprechende Verbesserungsmaßnahmen sowie Wirkungskontrollen einzuleiten. Nach dem Arbeitsschutzgesetz und diversen anderen Verordnungen sind Sie zu einer Gefährdungsbeurteilung verpflichtet. Das vorliegende Muster entspricht der im Arbeitsschutzgesetz und anderen Vorschriften geforderten Gefährdungsbeurteilung. Die Gefährdungsbeurteilung ist zu dokumentieren. Für Büroarbeiten hat die VBG spezielle Gefährdungsbeurteilungen erarbeitet, die auf der beiliegenden CD-ROM enthalten sind.

Arbeitsbereich/Tätigkeit:

1 Organisation

Ziel

Die Arbeit wird so organisiert, dass die Kunden in der Spielstätte möglichst zufrieden sind und die Arbeitsproduktivität und -zufriedenheit gesteigert sowie Gefährdungen, psychische und körperliche Fehlbelastungen vermieden werden.

Bewährte Maßnahmen und Anforderungen	Handlungsbedarf		Aktivität bei Handlungsbedarf	
	Ja	Nein	durch	bis
Zu den Unternehmenszielen gehört sicheres und gesundes Arbeiten, und dies ist den Aufsichtführenden/Teamleitern und den Mitarbeitern bekannt.	☐	☐		
Die Verantwortlichkeiten sowie die Entscheidungs- und Weisungsbefugnisse inklusive der Aufgaben zum Arbeitsschutz (Pflichtenübertragung) sind festgelegt. *Muster Pflichtenübertragung nutzen.*	☐	☐		
In den Arbeitsanweisungen ist die Verpflichtung zum sicheren und gesunden Arbeiten enthalten. *Arbeitsanweisungen nutzen.*	☐	☐		
Es werden nur persönlich zuverlässige Mitarbeiter eingesetzt, die das 18. Lebensjahr vollendet haben.	☐	☐		
Die Beschäftigten sind angewiesen und informiert, dass sie während der Arbeitszeit nicht unter dem Einfluss von Alkohol oder anderen Drogen stehen dürfen. *Arbeitsanweisungen, Unterweisungshilfen nutzen – auf beigefügter CD-ROM.*	☐	☐		
Es werden nur technisch einwandfreie Arbeitsmittel (zum Beispiel Geldspielgeräte, Unterhaltungsautomaten, Raumüberwachungsanlagen, Kommunikationsmittel) angeschafft.	☐	☐		
Es werden nur Reinigungsmittel beschafft, die keine Gefahrstoffe enthalten (Reinigungsmittel ohne Gefahrstoffkennzeichnung). Falls es unvermeidbar ist, dass Reinigungsmittel Gefahrstoffe enthalten, Betriebsanweisung erstellen und notwendige Schutzmaßnahmen beachten.	☐	☐		
Die Fristen für die Prüfung der Arbeitsmittel sind festgelegt. *Planungshilfe zu Prüfungen auf beigefügter CD-ROM nutzen.*	☐	☐		
Es ist festgelegt, welche befähigten Personen die Arbeitsmittel prüfen.	☐	☐		
Die Prüfergebnisse werden dokumentiert.	☐	☐		
Die geltenden Beschäftigungsbeschränkungen werden beachtet (zum Beispiel für werdende und stillende Mütter, Jugendliche, Behinderte usw.).	☐	☐		
Die erforderliche sicherheitstechnische und betriebsärztliche Betreuung ist gewährleistet. *Bei Fragen von Verwaltungs-Berufsgenossenschaft beraten lassen.*	☐	☐		
Die notwendigen Dokumentationen zum Arbeitsschutz werden erstellt (z. B. Gefährdungsbeurteilungen, Arbeitsanweisungen, Unterweisung, Prüfbescheinigungen, Vorsorgedatei, Probeaufnahmen der optischen Raumüberwachungsanlage).	☐	☐		

Beratungsbedarf/weitere Maßnahmen:

_____

_____

Wirkungskontrolle durch: _____ **am:** _____

Arbeitsbereich/Tätigkeit:

2 Planung

Ziel

Die Arbeit ist so zu planen, dass psychische Belastungen durch Art der Tätigkeit, Arbeitsaufgaben, Arbeitsteilung, Arbeitszeit, soziale Bedingungen und Arbeitsabläufe vermieden werden und dass eine umfassende Vorsorge gegen Überfälle sichergestellt ist.

Bewährte Maßnahmen und Anforderungen	Handlungsbedarf Ja	Handlungsbedarf Nein	Aktivität bei Handlungsbedarf durch	Aktivität bei Handlungsbedarf bis
Die Konzessionen für die Spielautomaten und -einrichtungen sind noch gültig und liegen in ausreichender Anzahl vor (maximal zehn Geräte pro Konzession).	☐	☐		
Es sind spezielle Arbeitsanweisungen mit Verhaltenshinweisen zum Umgang mit Bargeld und zum Verhalten bei Überfällen erstellt. *Arbeitsanweisungen verwenden.*	☐	☐		
Die Pausenregelungen sind eindeutig festgelegt oder mit den Beschäftigten vereinbart.	☐	☐		
Die Beschäftigten tragen geeignetes Schuhwerk (zum Beispiel ausreichend festen Sitz, Fersenhalt, biegsame Sohlen, Absätze mit ausreichend großer Auftrittsfläche und mäßiger Höhe, rutschhemmende Sohlen).	☐	☐		
Die Anlagen zur optischen Raumüberwachung sind während der gesamten Arbeitszeit in Betrieb (Videosystem) beziehungsweise funktionsfähig und einsatzbereit (Fotokameras).	☐	☐		
Die Spielgeräte und -einrichtungen sowie die Arbeitsmittel sind in einwandfreiem Zustand.	☐	☐		
Es wird ein Kassenübergabe-Protokoll geführt. *Arbeitshilfe auf der beigefügten CD-ROM verwenden.*	☐	☐		
Beim Einsatz von Wechselkassen steht für jeden Beschäftigten nur maximal eine gesicherte Wechselkasse zur Verfügung. Die Anzahl der Wechselkassen sollte auf das für den Spielstättenbetrieb notwendige Minimum reduziert werden.	☐	☐		
Zustimmungssysteme von gesicherten Wechselkassen werden bei Bedarf, mindestens jedoch vierteljährlich, neu codiert.	☐	☐		
Der Bargeldbestand von gesicherten Wechselkassen beträgt maximal € 500,– (davon maximal € 300,– in Banknoten).	☐	☐		
Zeitverschlussbehältnisse können erst nach Ablauf der festgelegten, ausreichend langen Sperrzeiten geöffnet werden und die Sperrzeiten sind festgelegt: (mindestens 3 Minuten bei höchstens € 1000,–, mindestens 5 Minuten bei höchstens € 2000,– und mindestens 10 Minuten bei mehr als € 2000,–).	☐	☐		
Mitarbeiter, die mit Aufsichtsaufgaben betraut sind, haben keine Zugriffsmöglichkeit auf das Bargeld in Geldwechselautomaten, und es wird auf diese fehlende Zugriffsmöglichkeit deutlich erkennbar und dauerhaft hingewiesen.	☐	☐		
Schlüssel von Zeitverschlusssystemen, die eine Änderung von eingestellten Sperrzeiten ermöglichen, sind unbefugtem Zugriff entzogen.	☐	☐		

Bewährte Maßnahmen und Anforderungen	Handlungsbedarf		Aktivität bei Handlungsbedarf	
	Ja	Nein	durch	bis
Während der Ver- und Entsorgung von Geldbehältnissen ist der Arbeitsbereich für Unbefugte nicht zugänglich und der Einblick auf Bargeldbestände verhindert oder mindestens eine zweite Person sichert den Arbeitsbereich.	☐	☐		
Bei der Organisation des Geldtransports sind auch Sicherheitsaspekte mit eingeplant (Transportzeiten und -wege werden unregelmäßig geändert, keine Dienstkleidung).	☐	☐		
Die Notausgänge sind während der Geschäftszeit von innen jederzeit ohne Hilfsmittel zu öffnen, frei zugänglich und nicht zugestellt.	☐	☐		
Die Spielstätte, die Arbeitsräume und die Toilettenanlagen werden gereinigt und es ist ein Reinigungsplan aufgestellt.	☐	☐		
Die Pflanzen in der Spielstätte und den Arbeitsräumen werden gepflegt.	☐	☐		

Beratungsbedarf/weitere Maßnahmen:

Wirkungskontrolle durch: _____ **am:** _____

Arbeitsbereich/Tätigkeit:

3 Information und Kommunikation

Ziel

Die Beschäftigten erhalten alle erforderlichen Informationen über die Arbeitsaufgaben, die Gefährdungen bei der Arbeit und die rechtlichen Bestimmungen zur Arbeit. Sie müssen die Möglichkeit haben, ihre Vorschläge zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen wirkungsvoll einbringen zu können.

Bewährte Maßnahmen und Anforderungen	Handlungsbedarf Ja	Handlungsbedarf Nein	Aktivität bei Handlungsbedarf durch	Aktivität bei Handlungsbedarf bis
Den Aufsichtführenden/Teamleitern und den Beschäftigten ist deutlich gemacht worden, dass ein kundenorientiertes, sicheres und qualitätsbewusstes Arbeiten in der Spielstätte ein Ziel des Betriebes ist. *Arbeitsanweisungen verwenden.*	☐	☐		
Die Beschäftigten sind vor Aufnahme der Tätigkeit und regelmäßig über den sicheren und fachgerechten Einsatz der Arbeitsmittel, über die möglichen Gefährdungen und die notwendigen Verhaltensweisen unterwiesen. *Arbeitsanweisungen sowie Unterweisungshilfen auf beigefügter CD-ROM verwenden.*	☐	☐		
Die durchgeführten Unterweisungen werden dokumentiert. *Unterweisungshilfen auf beigefügter CD-ROM verwenden.*	☐	☐		
Den Mitarbeitern sind die allgemeinen und speziellen Arbeitsanweisungen und Bedienungsanleitungen jederzeit zugänglich.	☐	☐		
Die Mitarbeiter können Verbesserungsvorschläge über den Arbeitseinsatz und den Ablauf der Arbeiten machen, und es ist vereinbart, wie mit diesen Vorschlägen umgegangen wird. *Arbeitsanweisung „Ich schlage vor" auf beigefügter CD-ROM nutzen.*	☐	☐		
Die Erfahrungen der Mitarbeiter bei der Planung und Beschaffung von Arbeitsmitteln werden berücksichtigt.	☐	☐		
Es ist eine ausreichende Anzahl von Mitarbeitern im Umgang mit Konfrontationen und in deeskalierendem Verhalten trainiert.	☐	☐		
Mindestens eine Person aus dem Unternehmen ist als „Erstbetreuer" ausgebildet und verfügt über spezielle Kenntnisse für die Erstbetreuung von Personen nach Überfällen. *VBG-Seminarangebote nutzen.*	☐	☐		
Mit den Beschäftigten wird die erforderliche Aus- und Weiterbildung besprochen und es sind mögliche Weiterbildungsmaßnahmen vereinbart. *VBG-Seminarangebote nutzen.*	☐	☐		
Das berufsgenossenschaftliche und staatliche Regelwerk ist ausgelegt oder es ist angeben, wo es zu finden ist (zum Beispiel im Intranet, auf CD-ROM). *Beigefügte CD-ROM nutzen.*	☐	☐		
Die Namen der Ersthelfer sind bekannt gegeben. *VBG-Aushang für Notfälle nutzen, auf beigefügter CD-ROM.*	☐	☐		

Beratungsbedarf/weitere Maßnahmen:

Wirkungskontrolle durch: _____ **am:** _____

Arbeitsbereich/Tätigkeit:

4 Sozialbereiche

Ziel
Die Beschäftigten benötigen für Pausen und zur Hygiene entsprechende Räume, Bereiche und Einrichtungen.

Bewährte Maßnahmen und Anforderungen	Handlungsbedarf Ja	Handlungsbedarf Nein	Aktivität bei Handlungsbedarf durch	Aktivität bei Handlungsbedarf bis
Es ist festgelegt, wo die Mitarbeiter Pausen machen können.	☐	☐		
Es stehen ausreichende Waschgelegenheiten mit entsprechender Ausstattung zur Verfügung.	☐	☐		
Es steht die erforderliche Anzahl von Toiletten mit der notwendigen Ausstattung zur Verfügung. *Nach Arbeitsstättenverordnung – auf beiliegender CD-ROM.*	☐	☐		
Die Fußböden im Sanitärbereich sind auch bei Nässe rutschhemmend.	☐	☐		

Arbeitsbereich/Tätigkeit:

5 Notfallorganisation

Ziel Für Notfälle (zum Beispiel Unfälle, Brände) müssen alle erforderlichen Maßnahmen der Ersten Hilfe und des Brandschutzes getroffen sein, damit die Kunden, die Beschäftigten und die Einrichtung geschützt werden können.

Bewährte Maßnahmen und Anforderungen	Handlungsbedarf Ja	Handlungsbedarf Nein	Aktivität bei Handlungsbedarf durch	Aktivität bei Handlungsbedarf bis
Es ist ein Telefon für Notrufe in der Spielstätte vorhanden.	☐	☐		
Es ist ausreichend Erste-Hilfe-Material in der Spielstätte vorhanden. *Mehr Informationen auf beigefügter CD-ROM.*	☐	☐		
Das Erste-Hilfe-Material ist jederzeit erreichbar und der Standort ist deutlich gekennzeichnet.	☐	☐		
Das Erste-Hilfe-Material wird regelmäßig (mindestens jährlich) überprüft und nach Bedarf und Verfallsdatum erneuert.	☐	☐		
Es wird ein Verbandbuch geführt. *Muster auf beiliegender CD-ROM.*	☐	☐		
Es sind ausreichend ausgebildete Ersthelfer vorhanden, die alle zwei Jahre nachgeschult werden.	☐	☐		
Es ist die ausreichende Anzahl von Feuerlöschern vorhanden. *Von Fachkraft für Arbeitssicherheit beraten lassen.*	☐	☐		
Die Standorte von Feuerlöschern sind bekannt und erkennbar gekennzeichnet.	☐	☐		
Die Beschäftigten sind in die Handhabung der Feuerlöscher eingewiesen.	☐	☐		
Der Alarmplan ist in der Spielstätte ausgehängt. *Muster auf beigefügter CD-ROM.*	☐	☐		
Für Zigarettenabfälle stehen brandhemmende Abfallbehälter zur Verfügung.	☐	☐		

4 Beratungsbedarf/weitere Maßnahmen: _____

5 Beratungsbedarf/weitere Maßnahmen: _____

Wirkungskontrolle durch: _____ **am:** _____

Arbeitsbereich/Tätigkeit:

6 Spielbetrieb

Ziel

Ziel ist ein störungsfreier und angenehmer Spielbetrieb für die Kunden. Dazu sind die Spiel- und Arbeitsräume so gestaltet, dass keine Gefährdungen entstehen, dass alle erforderlichen Informationen rechtzeitig wahrgenommen werden, dass die Mitarbeiter leistungsbereit arbeiten und die Kunden sich wohl fühlen können.

Bewährte Maßnahmen und Anforderungen	Handlungsbedarf Ja	Handlungsbedarf Nein	Aktivität bei Handlungsbedarf durch	Aktivität bei Handlungsbedarf bis
Die Eingänge zu Spielstätten sind von innen überblickbar.	☐	☐		
Die Türen im Eingangsbereich besitzen einen Durchblick von innen nach außen.	☐	☐		
Die Eingangsbereiche sind ausreichend beleuchtet (mindestens 100 Lux).	☐	☐		
Je 15 m² Grundfläche ist höchstens ein Geld- oder Warenspielgerät aufgestellt.	☐	☐		
Auf dem Fußboden sind keine Stolperstellen vorhanden und der Bodenbelag ist rutschhemmend. (Stolperstellen ab 4 mm entfernen, Fußboden reparieren).	☐	☐		
Es ist festgelegt, dass die Verkehrswege freigehalten werden.	☐	☐		
Die Glaswände und Glaseinlagen in Türen bestehen aus bruchsicherem Werkstoff.	☐	☐		
Glastüren und Glaswände, die auf Grund ihrer Raumwirkung nicht deutlich wahrgenommen werden können, sind in Augenhöhe gekennzeichnet. (Durch undurchsichtige Elemente wie zum Beispiel Aufkleber kennzeichnen).	☐	☐		
Die Stufenkanten der Treppen, Podeste und Absätze sind deutlich zu erkennen z. B. durch Trittleuchten oder farbliche Gestaltung der Stufenkanten. Treppen, Podeste und Absätze möglichst ganz vermeiden (barrierefrei gestalten).	☐	☐		
Die Treppen sind mit mindestens 100 Lux ausgeleuchtet. *Messung durch Sicherheitsfachkraft oder Sachkundigen.*	☐	☐		
Die Geländerhöhen bei Treppen und an Absturzkanten betragen mind. 1,00 m.	☐	☐		
Die Verkabelungen sind nicht über Verkehrswege gelegt.	☐	☐		
Es ist festgelegt, dass defekte Lampen sofort ausgetauscht werden.	☐	☐		
Die Beleuchtung im Spielbereich ist so eingestellt, dass alle Spielgeräte blendfrei erreicht und bespielt werden können.	☐	☐		
Die Beleuchtung in ständigen Arbeitsbereichen (zum Beispiel Theken) ist blendfrei gestaltet und ausreichend (mindestens 200 Lux).	☐	☐		
Die Klimaanlage ist so eingestellt, dass alle Spiel- und Arbeitsplätze frei von Zugluft sind.	☐	☐		
In der Spielstätte und an den Arbeitsplätzen ist für ausreichende Luftfeuchtigkeit gesorgt (zum Beispiel Pflanzen aufstellen).	☐	☐		

Beratungsbedarf/weitere Maßnahmen: _____

Wirkungskontrolle durch: _____ **am:** _____

Arbeitsbereich/Tätigkeit:

7 Spielgeräte

Ziel

Einsatz von mängelfreien und funktionsfähigen elektrischen Anlagen, Geldspielgeräten und Unterhaltungsautomaten, die elektrische Gefährdungen vermeiden und einen zuverlässigen und störungsfreien Betrieb ermöglichen.

Bewährte Maßnahmen und Anforderungen	Handlungsbedarf		Aktivität bei Handlungsbedarf	
	Ja	Nein	durch	bis
Es ist festgelegt, dass mangelhafte elektrische Anlagen und Spielgeräte nicht verwendet werden.	☐	☐		
Die elektrischen Anlagen werden nur von einer Elektrofachkraft oder einer unter Leitung und Aufsicht einer Elektrofachkraft stehenden Person errichtet, geändert und instand gehalten.	☐	☐		
Schalter und Steckdosen sind fest eingebaut oder sicher an der Wand befestigt. Defekte Abdeckungen werden umgehend instand gesetzt.	☐	☐		
Es werden nur Anschluss- und Verlängerungsleitungen mit einer Zugentlastung und einem Knickschutz verwendet.	☐	☐		
Die Fristen zur Prüfung der elektrischen Anlagen sind festgelegt.	☐	☐		
Die befähigte Person (zum Beispiel Elektrofachkraft), die die elektrische Anlage prüft, ist festgelegt.	☐	☐		
Die Ergebnisse der Prüfungen werden dokumentiert.	☐	☐		
Es ist eine Betriebsanweisung für den Umgang mit elektrischen Anlagen und Spielgeräten erstellt und ausgehängt. *Betriebsanweisung auf beigefügter CD-ROM verwenden.*	☐	☐		

Beratungsbedarf/weitere Maßnahmen:

Wirkungskontrolle durch: _____ **am:** _____

Arbeitsbereich/Tätigkeit:

8 Gastronomieservice

Ziel

Der Gastronomiebereich in der Spielstätte ermöglicht den Kunden einen angenehmen Aufenthalt und den Mitarbeitern ein effektives Arbeiten. Die Getränkeschankanlage wird sicher und gesundheitsgerecht betrieben.

Bewährte Maßnahmen und Anforderungen	Handlungsbedarf Ja	Handlungsbedarf Nein	Aktivität bei Handlungsbedarf durch	Aktivität bei Handlungsbedarf bis
Die Beschäftigten werden über die speziellen Gefährdungen beim Umgang mit Kaffeeautomaten und Heißwasserbereiter informiert. Die Termine für die Unterweisungen sind festgelegt.	☐	☐		
Die Beschäftigten werden über die speziellen Gefährdungen beim Umgang mit Küchenmaschinen informiert (zum Beispiel Messer, Aufschnittschneidemaschine, Küchenmaschine). Die Termine für die Unterweisungen sind festgelegt.	☐	☐		
Die Hygienemaßnahmen in der Küche sind festgelegt (zum Beispiel Arbeitskleidung, Handtücher, Abwischtücher, Reinigung, Schädlingsbekämpfung).	☐	☐		
In einem Reinigungsplan sind die Personen und Fristen für die Reinigung der Küchenmaschinen und Kaffeeautomaten festgelegt.	☐	☐		
Die Fristen für die Prüfung der Küchengeräte sind festgelegt.	☐	☐		
Die befähigte Person, die die Küchengeräte prüft, ist festgelegt.	☐	☐		
Die Ergebnisse aller Prüfungen werden dokumentiert.	☐	☐		
Die Bedienungsanleitungen für die Getränkeschankanlagen, Küchenmaschinen und Kaffeeautomaten werden in der Nähe der Arbeitsmittel aufbewahrt. *Gegebenenfalls kopieren.*	☐	☐		
Getränkeschankanlagen				
Die Inbetriebnahme der Getränkeschankanlage ist der zuständigen Behörde angezeigt.	☐	☐		
Die Schankanlage und Bauteile der Schankanlage tragen das Baumusterkennzeichen (SK-Kennzeichen).	☐	☐		
Es wird ein Betriebsbuch mit allen erforderlichen Formblättern zur Getränkeschankanlage geführt. *Musterbetriebsbuch auf der beiliegenden CD-ROM.*	☐	☐		
Die Getränkeschankanlage wird nur von Beschäftigten bedient, die im Umgang mit der Schankanlage unterwiesen sind. *Unterweisungshilfe auf der beigefügten CD-ROM.*	☐	☐		
Die Fristen für die Prüfung der Getränkeschankanlage sind festgelegt.	☐	☐		
Die befähigte Person, die die Getränkeschankanlage prüft, ist festgelegt.	☐	☐		
Die Ergebnisse der Prüfungen werden dokumentiert.	☐	☐		

Bewährte Maßnahmen und Anforderungen	Handlungsbedarf Ja	Handlungsbedarf Nein	Aktivität bei Handlungsbedarf durch	Aktivität bei Handlungsbedarf bis
Es ist festgelegt, dass die Beschäftigten die Getränkeschankanlage vor dem Benutzen auf Funktionstüchtigkeit und Mängel überprüfen.	☐	☐		
Es ist sichergestellt, dass mangelhafte Getränkeschankanlagen nicht benutzt werden und umgehend außer Betrieb genommen werden.	☐	☐		
Die Aufstellräume für Druckgasbehälter und Getränkebehälter sind ausreichend belüftet. *Durch VBG oder Fachkraft für Arbeitssicherheit beraten lassen.*	☐	☐		
Druckgasflaschen werden nicht liegend betrieben und sie sind vor gefährlicher Erwärmung geschützt (zum Beispiel Abstand zu Heizkörpern).	☐	☐		
Die Fässer werden richtig gelagert (zum Beispiel maximal ein Aufsatz, nicht volle auf leere Behälter stellen).	☐	☐		
Es ist festgelegt, welche Reinigungen der Getränkeschankanlage erfolgen (zum Beispiel tägliche Reinigung der Zapfarmatur; Leitung und Armaturen generell mindestens alle zwei Wochen, bei jedem Wechsel des Grundstoffes und vor einer Unterbrechung von mehr als einer Woche). In einem Reinigungsplan sind die durchführenden Personen und Fristen enthalten. Es ist zu empfehlen, für die dreimonatige Grundreinigung der Grundstoffleitungen und der Anlage insgesamt einen Schankanlagenreiniger zu beauftragen.	☐	☐		
Es werden nur gekennzeichnete Reinigungsmittel verwendet (SK-Kennzeichen oder Hinweis „Erfüllt die Anforderungen der TRSK 501“).	☐	☐		

Beratungsbedarf/weitere Maßnahmen:

Wirkungskontrolle durch: _____ **am:** _____

Arbeitsbereich/Tätigkeit:

9 Umgang mit Bargeld

Ziel

Alle Bargeldbestände sind so zu sichern, dass der Anreiz zu Überfällen nachhaltig verringert wird.

Bewährte Maßnahmen und Anforderungen	Handlungsbedarf Ja	Handlungsbedarf Nein	Aktivität bei Handlungsbedarf durch	Aktivität bei Handlungsbedarf bis
Es ist eine spezielle Arbeitsanweisung zum Umgang mit Bargeld vorhanden. *Arbeitsanweisung Seite 55 nutzen.*	☐	☐		
Die Mitarbeiter sind zum Umgang mit Bargeldbeständen speziell unterwiesen. *Unterweisungshilfe auf beigefügter CD-ROM.*	☐	☐		
Jede Spielstätte ist mindestens mit einem Geldwechselautomaten ausgerüstet.	☐	☐		
Gehäuse und Verschlusssysteme von Geldwechselautomaten bieten einen ausreichenden Widerstand gegen Aufbruch mit einfachen Werkzeugen (aufbruchhemmend ausgeführt).	☐	☐		
Die Geldwechselautomaten sind an übersichtlicher Stelle fest angebracht oder eingebaut.	☐	☐		
Es ist festgelegt, dass die Ver- und Entsorgung sowie Störungsbehebungen von Geldwechselautomaten außerhalb der Öffnungszeiten erfolgen.	☐	☐		
Durchschusshemmende Abtrennungen				
Durchschusshemmende Abtrennungen sowie Türen und Fenster von durchschusshemmenden Abtrennungen sind sicherheitstechnisch einwandfrei ausgeführt. *Checkliste „Durchschusshemmende Abtrennungen und durchschusshemmend abgetrennte Bereiche“ – auf beigefügter CD-ROM.*	☐	☐		
Arbeitsplätze hinter durchschusshemmenden Abtrennungen sind ausreichend bemessen.	☐	☐		
Arbeitsplätze hinter durchschusshemmenden Abtrennungen sind belüftet, ohne dass der Mitarbeiter Zugluft ausgesetzt ist.	☐	☐		
Geldschränke sind so aufgestellt oder eingebaut, dass ein Einblick für Unbefugte verwehrt ist.	☐	☐		
Geldschränke				
Geldschränke verfügen über Zeit- oder Doppelverschluss.	☐	☐		
Bei Doppelverschluss ist das Vier-Augen-Prinzip gewahrt.	☐	☐		
Türen von Geldschränken bilden beim Öffnen keine Quetsch- und Scherstellen mit Bauwerksteilen oder Einrichtungsgegenständen.	☐	☐		

Bewährte Maßnahmen und Anforderungen	Handlungsbedarf Ja	Handlungsbedarf Nein	Aktivität bei Handlungsbedarf durch	Aktivität bei Handlungsbedarf bis
Zeitverschlussbehältnisse				
Zeitverschlussbehältnisse sind gegen widerrechtliche Geldentnahme zum Beispiel durch eine aufbruchhemmende Ausführung nachhaltig geschützt.	☐	☐		
Zeitverschlussbehältnisse sind so angebracht oder eingebaut, dass Unbefugte sie nicht einblicken können und dass die Behältnisse fest installiert sind.	☐	☐		
Die programmierten Sperrzeiten von Zeitverschlussbehältnissen können nicht auf einfache Weise verändert werden.	☐	☐		
Gesicherte Wechselkassen				
Die gesicherten Wechselkassen sind aufbruchhemmend ausgeführt.	☐	☐		
Die gesicherten Wechselkassen sind so angebracht oder eingebaut, dass Unbefugte sie nicht wegnehmen können.	☐	☐		
Die gesicherten Wechselkassen sind so angebracht oder eingebaut, dass Unbefugte nicht in die Kasse einblicken oder die Bedienungselemente für das Öffnen der Kasse beobachten können.	☐	☐		
Die gesicherten Wechselkassen sind nur mit Schlüsseln oder vergleichbaren Verschlussmitteln zu öffnen sowie nur, wenn zusätzlich ein für Unbefugte nicht einsehbares, codierbares Zustimmungssystem betätigt wird.	☐	☐		

Beratungsbedarf/weitere Maßnahmen:

Wirkungskontrolle durch: _____ **am:** _____

Arbeitsbereich/Tätigkeit:

10 Optische Raumüberwachung

Ziel

Zu verhindern sind Überfälle, die unter anderem zu materiellen Schäden sowie zu Imageverlust führen und die zu Verletzungsfolgen sowie zu erheblichen psychischen Belastungen in der seelischen Verarbeitung der Überfälle führen können. Eine funktionsfähige und geeignete Raumüberwachungsanlage ist einerseits eine wirkungsvolle Fahndungshilfe. Andererseits besitzt sie gleichzeitig abschreckende Wirkung.

Bewährte Maßnahmen und Anforderungen	Handlungsbedarf		Aktivität bei Handlungsbedarf	
	Ja	Nein	durch	bis
Die Spielstätte ist mit einer optischen Raumüberwachungsanlage ausgerüstet (analoge oder digitale Videosysteme oder Kamerasysteme).	☐	☐		
Die optische Raumüberwachungsanlage ist so installiert, dass wesentliche Phasen eines Überfalles optisch wiedergegeben werden können (mindestens eine Kamera zur Täteridentifizierung – 1,5 m Breite des erfassten Bereiches – und eine Übersichtskamera – 6 m Breite des erfassten Bereiches).	☐	☐		
Bei der Positionierung der Kameras werden Gegenlicht und Spiegelungen vermieden und der gewünschte Aufnahmebereich wird nicht durch Einbauten wie Säulen, Leuchten, Rahmen von Glaskonstruktionen sowie sonstige Einrichtungen verdeckt.	☐	☐		
Die Aufzeichnungsgeräte von optischen Raumüberwachungsanlagen sind gegen unbefugte Wegnahme und Zerstörung geschützt aufgestellt.	☐	☐		
Es liegen Probeaufnahmen der Wirkung der Raumüberwachungsanlage vor, die belegen, dass der erforderliche Aufnahmebereich erfasst wird. Die Probeaufnahmen werden dokumentiert. *Prüftafeln dieser Broschüre verwenden.*	☐	☐		
Die Anforderungen zur Datenspeicherung sind erfüllt. *Informationen auf der beigefügten CD-ROM.*	☐	☐		
Es ist sichergestellt, dass bei einem Stromausfall die bis dahin bereits aufgezeichneten Bilder nicht verloren gehen.	☐	☐		
Es ist sichergestellt, dass die Anlage nach Beendigung des Stromausfalls selbstständig wieder hochfährt.	☐	☐		
Im Eingangsbereich der Spielstätte ist ein Hinweisschild auf die Videoüberwachung angebracht. *Beigefügten Aufkleber verwenden.*	☐	☐		
Eine Betriebsanleitung ist im Arbeitsbereich vorhanden und so aufbewahrt, dass Unbefugte nicht auf sie zugreifen können.	☐	☐		
Die Fristen zur Prüfung der optischen Raumüberwachungsanlage sind festgelegt.	☐	☐		
Die befähigte Person, die die optische Raumüberwachungsanlage prüft, ist festgelegt.	☐	☐		
Die Ergebnisse der Prüfungen werden dokumentiert.	☐	☐		

Beratungsbedarf/weitere Maßnahmen:

_____

_____

Wirkungskontrolle durch: _____ **am:** _____

Arbeitsbereich/Tätigkeit:

11 Überfälle

Ziel

Die erforderlichen Sicherungsmaßnahmen gegen Überfälle sind mängelfrei vorhanden und die Mitarbeiter wissen, wie sie sich bei Überfällen verhalten müssen.

Bewährte Maßnahmen und Anforderungen	Handlungsbedarf Ja	Handlungsbedarf Nein	Aktivität bei Handlungsbedarf durch	Aktivität bei Handlungsbedarf bis
Es ist eine spezielle Arbeitsanweisung zum Verhalten bei Überfallen vorhanden. *Arbeitsanweisung auf Seite 56 nutzen.*	☐	☐		
Die Mitarbeiter sind zum Verhalten bei Überfallen speziell unterwiesen. *Unterweisungshilfe auf beigefügter CD-ROM.*	☐	☐		
Jede Spielstätte besitzt ein Telefon, an dem die Rufnummern von Rettungsdiensten oder Ärzten sowie Polizeidienststellen deutlich und dauerhaft angebracht sind.	☐	☐		
Jede Spielstätte ist an eine ständig betriebsbereite Überfallmeldeanlage angeschlossen.	☐	☐		
Der Alarm wird direkt zu einer oder mehreren Stellen weitergeleitet, die während der gesamten Arbeitszeit die unverzügliche Weiterleitung des Alarms gewährleisten.	☐	☐		
Jeder Platz, an dem Geld gewechselt oder verwahrt wird, ist mit einem fest installierten Auslöser der Überfallmeldeanlage ausgerüstet.	☐	☐		
Zu empfehlen ist, dass die Mitarbeiter zusätzlich mit tragbaren, drahtlosen Signalgebern ausgerüstet sind, die eine Alarmauslösung von jedem Standort innerhalb der Spielstätte ermöglichen.	☐	☐		
Das Fahndungsblatt wird in der Spielstätte bereitgehalten. *Vorlagen auf beigefügter CD-ROM.*	☐	☐		
Es ist sichergestellt, dass Mitarbeiter, bei denen nach einem Überfall erlebnisbedingte seelische Symptome vorliegen, ärztliche Hilfe zum Beispiel bei dem zuständigen Betriebsarzt, dem Hausarzt oder dem Durchgangsarzt in Anspruch nehmen. Gegebenenfalls durch VBG beraten lassen. *Wird ein Arzt aufgesucht, eine Unfallanzeige an die VBG schicken – Unfallanzeige auf beigefügter CD-ROM nutzen.*	☐	☐		
Es ist sichergestellt, dass Mitarbeiter, bei denen nach einem Überfall neben erlebnisbedingten seelischen Symptomen auch körperliche Verletzungen vorliegen, einen Durchgangsarzt aufsuchen. *Wird ein Durchgangsarzt aufgesucht, eine Unfallanzeige an die VBG schicken – Unfallanzeige auf beigefügter CD-ROM nutzen.*	☐	☐		

Beratungsbedarf/weitere Maßnahmen:

Wirkungskontrolle durch: _____ **am:** _____

Allgemeine Arbeitsanweisung: Arbeiten in Spielstätten

(Betriebsanweisung nach § 16 der BGV C 3)

Firma: _____

Verantwortlicher/Spielstättenaufsicht: _____

1 Allgemeines

- Die Arbeiten in der Spielstätte sind mit hoher Qualität umzusetzen. Das bedeutet, dass alle Arbeitsanweisungen eingehalten werden.
- Die Kunden sind zuvorkommend zu behandeln und die Arbeiten sind zuverlässig zu leisten (pünktlich, höflich und hilfsbereit).
- Während der Arbeitszeit darf kein Mitarbeiter unter dem Einfluss von Alkohol oder anderen Drogen stehen. Dies gilt auch für Medikamente, die das Reaktions- und Sehvermögen einschränken.
- Probleme und Konflikte mit Dritten werden nicht eskaliert, sondern professionell gelöst. Das bedeutet, in Stresssituationen ausgeglichen reagieren, die Situation positiv beeinflussen und sich nicht provozieren lassen.
- Es ist darauf zu achten, dass die Kleidung immer sauber und in Ordnung ist.
- Die rechtlichen Bestimmungen sind einzuhalten. Das staatliche und berufsgenossenschaftliche Regelwerk ist einzusehen bei:

  _____

2 Organisation

- Der Aufsichtführende/Teamleiter ist:

  _____

- Den Anweisungen des Aufsichtführenden/Teamleiters ist Folge zu leisten.
- Die festgelegten Informationswege sind einzuhalten.
- Es werden nur die Arbeitsaufgaben erledigt, für die es einen Arbeitsauftrag gibt. Betriebsfremde Tätigkeiten sind nicht zugelassen, um Überfallgefahren frühzeitig erkennen und diesen begegnen zu können.
- Die Arbeitsanweisungen „Verhalten bei einem Überfall“ sowie „Umgang mit Bargeldbeständen“ sind bekannt.
- Probleme, Störungen und verdächtige Faktoren sofort an den Aufsichtführenden/Teamleiter melden.
- Es ist darauf hinzuweisen, dass die Geschäftsräume von den Mitarbeitern grundsätzlich nur über die Publikumseingänge betreten bzw. verlassen werden, um Überfällen im Bereich öffentlich nicht einsehbarer Eingänge entgegenzuwirken.
- Verbesserungsmöglichkeiten im Arbeitsablauf dem Aufsichtführenden/Teamleiter mitteilen. Jeder hat das Recht zu erfahren, wie und ob sein Verbesserungsvorschlag umgesetzt worden ist.

3 Arbeitsmittel

- Arbeitsmittel, Ausrüstungen, Spieleinrichtungen und Unterhaltungsautomaten sind sorgsam zu behandeln und vor jedem Einsatz einer Sichtprüfung zu unterziehen.
- Kameras von optischen Raumüberwachungsanlagen dürfen nicht außer Funktion gesetzt werden, zum Beispiel durch Veränderung der Aufzeichnungsrichtung, Abkleben oder Abdecken.
- Mangelhafte oder nicht funktionstüchtige Arbeitsmittel, Ausrüstungen, Spieleinrichtungen und Unterhaltungsautomaten dürfen nicht verwendet werden. Sie sind sofort aus dem Verkehr zu ziehen. Der Vorgesetzte ist über die Mängel zu informieren.

Ort, Datum: _____ **Verantwortlicher/Spielstättenaufsicht:** _____

Arbeitsanweisung: Umgang mit Bargeldbeständen

(Betriebsanweisung nach § 16 der BGV C 3)

Firma: _____

Verantwortlicher/Spielstättenaufsicht: _____

1 Verwahrung von Bargeldbeständen

- Angenommenes Bargeld ist unverzüglich vor dem Zugriff Unbefugter zu sichern. Geeignet sind gesicherte Wechselkasse, Zeitverschlussbehältnis oder Geldschrank.
- Der Bargeldbestand von gesicherten Wechselkassen ist so gering wie möglich zu halten; er darf als Gesamtbetrag € 500,- nicht überschreiten, wobei davon höchstens € 300,- in Banknoten sein dürfen. Bei Überschreitung der Höchstbeträge das Geld folgendermaßen weiterleiten:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

- Schlüssel oder entsprechende Schließelemente von gesicherten Wechselkassen nicht stecken lassen und dem Zugriff Unbefugter entziehen.
- Verwendung verschiedener Schlüssel oder Chiffren, die das Behältnis (Zeitverschlussbehältnis oder Tresor) nur gemeinsam öffnen können.
- Eingestellte Sperrzeiten von Zeitverschlusssystemen nicht ohne Anweisung verändern.

2 Ver- und Entsorgung von Geldbehältnissen, Geldtransporte

- Geldbehältnisse nur ver- und entsorgen, wenn für Unbefugte der Arbeitsbereich öffentlich nicht zugänglich ist, der Einblick auf Bargeldbestände verhindert ist oder wenn mindestens eine zweite Person den Arbeitsbereich absichert.
- Geldbehältnisse werden nur zu den vom Aufsichtführenden vorgegebenen Zeiten und auf von ihm vorgegebenen Wegen ver- und entsorgt.
- Geldtransporte durch Boten dürfen nur von mindestens zwei Personen durchgeführt werden, von denen eine Person die Sicherung übernimmt. Dies ist nicht notwendig, wenn das Geld unauffällig in bürgerlicher Kleidung (also keine Dienstkleidung und erkennbare Geldtransportbehälter) getragen wird.
- Türen von durchschusshemmenden Abtrennungen nur öffnen, wenn keine Umstände erkennbar sind, die auf eine erhöhte Gefährdung schließen lassen.

Ort, Datum: _____ **Verantwortlicher/Spielstättenaufsicht:** _____

Arbeitsanweisung: Verhalten bei einem Überfall

(Betriebsanweisung nach § 16 der BGV C 3)

Firma: _____

Verantwortlicher/Spielstättenaufsicht: _____

Grundregeln

1. Der Schutz von Beschäftigten und Kunden hat Vorrang vor dem Schutz von Geld und Sachen.
2. Alle Informationen sammeln, um den oder die Täter nach dem Raubüberfall möglichst schnell identifizieren und fassen zu können.

Telefon-Nummern für schnelle Hilfe:

Polizei: _____

Rettungsdienste: _____

Arzt: _____

Unternehmer/Verantwortlicher der Firma: _____

Mit der Polizei/dem Überwachungsunternehmen bestehen folgende Absprachen für Überfälle:

1 Verhalten während eines Überfalls

- Bleiben Sie zumindest äußerlich ruhig, verbindlich und selbstsicher. Versuchen Sie, den Schreck zu überwinden.
- Keine Gefahr bringende Gegenwehr oder Provokation; lieber einmal mehr überlegen, bevor Sie etwas tun.
- Bei Geiselnahme: Tun Sie alles, um Geiseln und Täter zu beruhigen.
- Folgen Sie allen Weisungen, die unter vorgehaltener Waffe gegeben werden. Leben und Gesundheit haben absoluten Vorrang.
- Überfallmeldeanlagen/stiller Alarm sind bei Überfällen nur dann unverzüglich auszulösen, wenn dies ohne zusätzliche Gefährdung für die Kunden und Mitarbeiter sowie vom Täter möglichst unbemerkt erfolgen kann (zum Beispiel wenn sich die Alarmauslösung in eine vom Täter geforderte Handlung einfügen lässt). Sind Sie nicht unmittelbar bedroht, schnellstens stillen Alarm auslösen.
- Lauter Alarm kann zur Eskalation führen. Er sollte nur ausgelöst werden, wenn dadurch keine zusätzliche Gefährdung entsteht.
- Rufen Sie gedanklich die Fragen des „Fahndungsblattes“ ab. Dann gelingt Ihnen nachher eine bessere Täterbeschreibung.
- Alarmauslöser befinden sich:

  1. Fest installiert im Bereich der Kasse: _____

  2.: _____

2 Verhalten nach einem Überfall

- Helfen Sie zuerst Verletzten oder Gefesselten. Rufen Sie erforderlichenfalls einen Arzt oder Krankenwagen.
- Alarmieren Sie die Polizei oder überzeugen Sie sich, ob der vorher ausgelöste Alarm angekommen ist.
- Berühren Sie möglichst nichts und sorgen Sie dafür, dass alle den Tatraum verlassen. Stellen Sie den Geschäftsbetrieb ein.
- Alle Zeugen, auch die Kunden, sollten außerhalb des Tatraumes auf die Polizei warten. Lassen Sie Namen und Adressen der Zeugen aufschreiben und einsammeln.
- Notieren Sie Ihre Beobachtungen zur Zeit des Überfalls auf dem Fahndungsblatt.
- Informieren Sie Ihren Vorgesetzten.
- Vermeiden Sie alle unnötigen Gespräche, damit keine Eindrücke verwischt werden.
- Keine Auskünfte oder Fotoerlaubnis an die Presse; vorschnell gegebene Informationen erschweren die Fahndung.

3 Fahndungsblatt Raubüberfall

- Bitte füllen Sie das Blatt allein aus.
- Geben Sie nur an, was Sie tatsächlich wahrgenommen haben (keine Vermutungen). Im Zweifel – oder wenn Sie sich auf Anhieb nicht erinnern können – verzichten Sie lieber auf die Antwort oder tragen Sie „?“ ein.
- Geben Sie Ihr Fahndungsblatt unaufgefordert dem nächsten Polizeibeamten. Er leitet es weiter.
- Für jeden Täter ein gesondertes Blatt verwenden.
- Fahndungsblätter finden Sie (Ortsangabe):

_____

_____

_____

Ort, Datum: _____ **Verantwortlicher/Spielstättenaufsicht:** _____

Inhalte der CD-ROM

Hier folgt eine Übersicht über alle Arbeitshilfen, die Sie auf der beigefügten CD-ROM finden. Sie können die Arbeitshilfen interaktiv direkt am Bildschirm ausfüllen und abspeichern. Oder Sie nutzen die Vorlagen im word-Format; in diesem Format können Sie die Arbeitshilfen weiter bearbeiten und in Ihren Workflow integrieren.

Arbeitshilfen auf der CD-ROM:

Beurteilung der Arbeitsbedingungen

- Arbeitshilfe „Beurteilung der Arbeitsbedingungen in Spielstätten“ (Gefährdungsbeurteilung)

Organisation allgemein

- Übertragung von Unternehmerpflichten
- Planungshilfe Arbeitsmittel-Prüfung
- Fahndungsblätter
- Kassenübernahmeprotokoll
- Ich schlage vor
- Brandschutz-Aushang
- Erste-Hilfe-Aushang
- Notfall-Aushang
- Verbandbuch
- VBG-Daueraushang
- Unfallanzeige
- Berufskrankheiten-Anzeige

Arbeitsanweisungen

- Allgemeine Arbeitsanweisung
- Umgang mit Bargeldbeständen
- Verhalten bei einem Überfall

Unterweisungshilfen

- „Arbeiten in Spielstätten – allgemein“
- „Umgang mit Bargeldbeständen“
- „Verhalten bei einem Überfall“
- „Arbeiten mit Unterhaltungsautomaten, elektrischen Anlagen und Leitungen“
- „Bildschirmarbeit“

Betriebsanweisungen

- „Unterhaltungsgeräte, elektrische Anlagen und Leitungen“
- „Stehleitern“
- „Reinigungs- und Pflegearbeiten – allgemein“

Weitere Praxishilfen

- Checkliste „Durchschusshemmende Abtrennungen und durchschusshemmend abgetrennte Bereiche“
- Checkliste „Einbau einer Überfall- und Einbruchmeldeanlage (EMA)“
- Checkliste „Büroarbeit“
- Checkliste „Bildschirmarbeit“
- Prüftafeln zu optischen Raumüberwachungsanlagen
- Tipps: Stressniveau positiv beeinflussen
- Dickes-Fell-Konzept
- Stufen der Eskalation

Kennzeichnung

- Vorlage Aufkleber „Mitarbeiter haben keinen Zugriff auf Geldwechselautomaten“
- Vorlage Aufkleber „Videoüberwachung“

Infoblätter

- „Arbeiten in Spielstätten – allgemein“
- „Umgang mit Bargeldbeständen“
- „Verhalten bei einem Überfall“
- „Arbeiten mit Unterhaltungsgeräten, elektrischen Anlagen und Leitungen“
- „Bildschirmarbeit“

Literatur

Gesetze und Verordnungen

- Arbeitsschutzgesetz – ArbSchG – Gesetz über die Durchführung von Maßnahmen des Arbeitsschutzes zur Verbesserung der Sicherheit und des Gesundheitsschutzes der Beschäftigten bei der Arbeit
- Arbeitssicherheitsgesetz – AsiG – Gesetz über Betriebsärzte, Sicherheitsingenieure und andere Fachkräfte für Arbeitssicherheit
- Arbeitszeitgesetz – ArbZG
- Geräte- und Produktsicherheitsgesetz – GPSG – Gesetz über technische Arbeitsmittel und Verbraucherprodukte
- Jugendarbeitsschutzgesetz – JArbSchG – Gesetz zum Schutze der arbeitenden Jugend
- Jugendschutzgesetz – JSchG
- Mutterschutzgesetz – MuschG – Gesetz zum Schutze der erwerbstätigen Mutter
- Arbeitsstättenverordnung – ArbStättV – Verordnung über Arbeitsstätten
- Arbeitsstätten-Richtlinien
- Betriebssicherheitsverordnung – BetrSichV – Verordnung über Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Bereitstellung von Arbeitsmitteln und deren Benutzung bei der Arbeit, über Sicherheit beim Betrieb überwachungsbedürftiger Anlagen und über die Organisation des betrieblichen Arbeitsschutzes
- Bildschirmarbeitsverordnung – BildscharbV – Verordnung über Sicherheit und Gesundheitsschutz bei der Arbeit an Bildschirmgeräten
- Spielverordnung – Verordnung über Spielgeräte und andere Spiele mit Gewinnmöglichkeit
- TRSK 601 „Führung und Aufbewahrung des Betriebsbuches“
- Anlage TRSK 601 „Muster des Betriebsbuches für eine Getränkeschankanlage“

BG-Vorschriften

- BGV A1 Grundsätze der Prävention
- BGV A2 Betriebsärzte und Fachkräfte für Arbeitssicherheit
- BGV A 4 Arbeitsmedizinische Vorsorge

BG-Vorschriften

- BGV A 8 Sicherheits- und Gesundheitsschutzkennzeichnung am Arbeitsplatz
- BGV C 3 Spielhallen, Spielcasinos und Automatensäle von Spielbanken
- BGV D 36 Leitern und Tritte

BG-Regeln

- BGR 110 Arbeit in Gaststätten
- BGR 111 Arbeiten in Küchenbetrieben
- BGR 131 Regeln für Sicherheit und Gesundheitsschutz an Arbeitsplätzen mit künstlicher Beleuchtung und für Sicherheitsleitsysteme
- BGR 133 Regeln für die Ausrüstung von Arbeitsstätten mit Feuerlöschern
- BGR 181 Sicherheitsregeln für Fußböden in Arbeitsräumen und Arbeitsbereichen mit Rutschgefahr
- BGR 197 Benutzung von Hautschutz
- BGR 209 Umgang mit Reinigungs-Pflegemitteln
- BGR 234 Richtlinien für Lagereinrichtungen und Geräte

BG-Informationen

- BGI 560 Arbeitssicherheit durch vorbeugenden Brandschutz
- BGI 650 Bildschirm- und Büroarbeitsplätze
- BGI 652 Handbuch für Hausmeister, Hausverwalter und Beschäftigte in der Haustechnik
- BGI 819-7 Kredit- und Geldwechselinstitute: Anforderungen an die Prüfung von Optischen Raumüberwachungsanlagen (SP 9.7/7)
- BGI 819-5 Kredit- und Geldwechselinstitute: Installationshinweise für Optische Raumüberwachungsanlagen (ORÜA) (SP 9.7/5)
- BGI 852-4 Software-Kauf und Pflichtenheft (SP 2.11/4)
- BGI 5001 Büroarbeit – gesund und erfolgreich – Praxishilfen für die Gestaltung (SP 2.12)
- SP 6/2 Barrierefreies Bauen

Herausgeber:

VBG
Verwaltungs-Berufsgenossenschaft

Deelbögenkamp 4
22297 Hamburg
Postanschrift: 22281 Hamburg

www.vbg.de

Bestellnummer: S00911

Fachverlag:
BC Verlags- und Mediengesellschaft
Kaiser-Friedrich-Ring 53
65185 Wiesbaden

Fotos: BC-Verlag, Wiesbaden

Nachdruck nur mit schriftlicher
Genehmigung der VBG

Vertrieb:
C. L. Rautenberg-Druck
Königstraße 41 – 25348 Glückstadt
www.rautenberg-druckerei.de

Ausgabe: Dezember 2004

Der Bezug dieser Informationsschrift
ist für Mitgliedsunternehmen der VBG
im Mitgliedsbeitrag enthalten.

Wir sind für Sie da!

Sie erreichen uns montags bis donnerstags von 8.00 - 17.00 Uhr, freitags von 8.00 - 15.00 Uhr

Servicenummer

für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz:

01805 8247728
12 Cent/Min.
VBGPRÄV

Ihre regional zuständigen Bezirksverwaltungen für Fragen und Mitteilungen zur Prävention einschließlich Seminarinformationen, Rehabilitation, Versicherungsschutz (freiwillige Versicherung und Auslandsunfallversicherung), sowie Veranlagung und Veränderung von Unternehmen:

Bezirksverwaltung Bergisch Gladbach
Kölner Straße 20
51429 Bergisch Gladbach
Tel.: 02204 407-0
Fax: 02204 1639

Bezirksverwaltung Berlin
Markgrafenstraße 62, 10969 Berlin
Tel.: 030 77003-0
Fax: 030 7741319

Bezirksverwaltung Bielefeld
Nikolaus-Dürkopp-Straße 8
33602 Bielefeld
Tel.: 0521 5801-0
Fax: 0521 61284

Bezirksverwaltung Dresden
Wiener Platz 6, 01069 Dresden
Tel.: 0351 8145-0
Fax: 0351 8145-109

Bezirksverwaltung Duisburg
Wintgensstraße 27, 47058 Duisburg
Tel.: 0203 3487-0
Fax: 0203 2809005

Bezirksverwaltung Erfurt
Koenbergkstraße 1, 99084 Erfurt
Tel.: 0361 2236-0
Fax: 0361 2253466

Bezirksverwaltung Hamburg
Friesenstraße 22
20097 Hamburg
Tel.: 040 23656-0
Fax: 040 2369439

Außenstelle Schwerin
Bleicherufer 13
19053 Schwerin
Tel.: 0385 5009-0
Fax: 0385 5009-105

Bezirksverwaltung Ludwigsburg
Elmar-Doch-Straße 40
71638 Ludwigsburg
Tel.: 07141 919-0
Fax: 07141 902319
ab 07.02.2005:
Martin-Luther-Straße 79
71636 Ludwigsburg

Bezirksverwaltung Mainz
Isaac-Fulda-Allee 3, 55124 Mainz
Tel.: 06131 389-0
Fax: 06131 371044

Bezirksverwaltung München
Ridlerstraße 37, 80339 München
Tel.: 089 50095-0
Fax: 089 5024877

Ihre Abteilung für Beitragsfragen:
Tel.: 040 5146-2940
Fax: 040 5146-2771, -2772, -2834, -2874, -2876 oder -2879

Ihre Prüf- und Zertifizierungsstelle für die Prüfung und Zertifizierung von Arbeitsmitteln:
Fachausschuss Verwaltung,
Prüf- und Zertifizierungsstelle
Deelbögenkamp 4, 22297 Hamburg
Tel.: 040 5146-2775
Fax: 040 5146-2014

Ihre Akademien für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz:

Seminarinformationen erhalten Sie von Ihrer regional zuständigen Bezirksverwaltung oder unter www.vbg.de/seminar/

Akademie Dresden
Königsbrücker Landstraße 4c
01109 Dresden-Klotzsche
VBG-Büro Tel.: 0351 88923-0
VBG-Fax: 0351 88349-34
Hotel-Tel.: 0351 457-3000
Hotel-Fax: 0351 457-3015

Akademie Schloss Gevelinghausen
Schlossstraße 1, 59939 Olsberg
VBG-Büro Tel.: 02904 9716-0
VBG-Fax: 02904 9716-30
Hotel-Tel.: 02904 803-0
Hotel-Fax: 02904 1243

Akademie Schloss Lautrach
Schlossstraße 1, 87763 Lautrach
VBG-Büro Tel.: 08394 92613
VBG-Fax: 08394 1689
Hotel-Tel.: 08394 910-0
Hotel-Fax: 08394 910-499

Akademie Schloss Storkau
Im Park, 39590 Storkau
VBG-Büro Tel.: 039321 531-0
VBG-Fax: 039321 531-23
Hotel-Tel.: 039321 521-0
Hotel-Fax: 039321 5220

Adressen: Stand Dezember 2004

www.vbg.de

SP 9.11 (BGI 5016) 12/2004-5.000